SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

**Nr zam. 17/2015**

**przetarg nieograniczony**

**poniżej 207.000,00 EURO**

**na wykonanie usługi badania satysfakcji klienta wszystkich powiatowych urzędów pracy województwa dolnośląskiego korzystającego z usług i form wsparcia wynikających z Ustawy  
 z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.**

**CPV: 79311200-9**

|  |  |
| --- | --- |
| **Zamawiający:** | Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy  ul. Ogrodowa 5b  58 – 306 Wałbrzych |

Opracowanie zawiera:

Informacje ogólne

Opis przedmiotu zamówienia

Instrukcja dla wykonawców

Załączniki

Zatwierdzam

....................................................

(data, podpis Kierownika Zamawiającego

lub osoby upoważnionej)

Wrocław, lipiec 2015 r.

**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA**

**na wykonanie usługi badania satysfakcji klienta wszystkich powiatowych urzędów pracy województwa dolnośląskiego korzystającego z usług i form wsparcia wynikających z Ustawy   
z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.**

# II. Opis przedmiotu zamówienia

# III. Instrukcja dla wykonawcy

# I. Postanowienia ogólne

1. Opis przygotowania oferty.
2. Warunki udziału w postępowaniu oraz opis sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków.
3. Wymagane dokumenty.
4. Kryteria oceny ofert i zasady ich oceny.
5. Opis sposobu obliczenia ceny.
6. Ocena oferty.
7. Wymagany termin realizacji zadania.
8. Udzielanie wyjaśnień dotyczących SIWZ.
9. Sposób, miejsce i termin składania oferty.
10. Miejsce i termin otwarcia ofert.
11. Termin związania ofertą.
12. Informacje o zasadach otwarcia i ocenie ofert.
13. Osoby uprawnione do kontaktowania się z wykonawcami.
14. Istotne postanowienia do umowy oraz formalności jakie musi spełnić wykonawca przed podpisaniem umowy.
15. Możliwe zmiany w zawartej umowie oraz warunki takiej zmiany.
16. Środki ochrony prawnej przysługujące wykonawcy.

# IV. Załączniki

1. Formularz oferty;
2. Oświadczenia wykonawcy;
3. Oświadczenie o przynależności do grupy kapitałowej;
4. Wzór umowy,
5. Wykaz usług,
6. Wykaz osób,
7. Szczegółowy opis badania satysfakcji klienta;
8. Protokół odbiorczy przedmiotu zamówienia;
9. Wzór kwestionariusza – badanie osób bezrobotnych i poszukujących pracy;
10. Wzór kwestionariusza – badanie pracodawców.
11. Wzór formularza danych kontaktowych

**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA**

# I. Postanowienia ogólne

1. Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy przy ul. Ogrodowej 5B w Wałbrzychu , tel. 74 88 66 503 zwany dalej Zamawiającym, zaprasza do udziału w przetargu nieograniczonym na wykonanie usługi badania satysfakcji klienta wszystkich powiatowych urzędów pracy województwa dolnośląskiego korzystającego   
z usług i form wsparcia wynikających z Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia   
i instytucjach rynku pracy.

2. Postępowanie prowadzone jest zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień Publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r. poz. 907 ze zmianami), zwaną w dalszej części „ustawą” lub „PZP”.

3. Do czynności podejmowanych przez Zamawiającego i Wykonawcę stosować się będzie przepisy ustawy   
z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2014r., poz. 121 ze zm.),jeżeli przepisy PZP nie stanowią inaczej.

4. Ogłoszenie o zamówieniu zamieszczono na portalu UZP w Biuletynie Zamówień Publicznych, na tablicy ogłoszeń w siedzibie Zamawiającego oraz na stronie internetowej Zamawiającego [www.dwup.pl](http://www.dwup.pl).

5. Zgodnie z art. 27 PZP, wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia, pytania i informacje Zamawiający   
i Wykonawcy muszą przekazywać pisemnie. Zamawiający dopuszcza porozumiewanie się za pomocą maila natomiast za pomocą faxu tylko w przypadku braku poczty elektronicznej u Wykonawcy, lub braku możliwości przesłania drogą mailową. W przypadku przesłania dokumentów mailem lub faksem dokumenty te muszą być przesłane do Zamawiającego pisemnie w formie oryginału.

6. SIWZ dostępna jest na stronie internetowej Zamawiającego [www.dwup.pl](http://www.dwup.pl)Na stronie tej znajdować się będą pytania zadawane przez Wykonawców i odpowiedzi, zmiany SIWZ dokonywane przez Zamawiającego oraz ewentualne informacje o środkach ochrony prawnej.

7. Rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą prowadzone będą w PLN.

8. Wymaga się, aby Wykonawca zapoznał się ze wszystkimi wymaganiami określonymi w niniejszej specyfikacji, które są niezbędne do przygotowania oferty oraz podpisania umowy.

9. Wybrany Wykonawca jest zobowiązany do zawarcia umowy w terminie i miejscu wyznaczonym przez Zamawiającego.

10. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.

11. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.

12. Zamawiający nie przewiduje aukcji elektronicznej, dynamicznego systemu zakupów i umów ramowych.

13. Zamawiający nie przewiduje udzielenia zamówienia uzupełniającego.

14. Zamawiający nie przewiduje zebrania wykonawców.

15. Wykonawca powinien zapoznać się ze wszystkimi wymaganiami określonymi w niniejszej Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ) zwanej także „specyfikacją”.

16. W przypadku realizacji zadania przy udziale podwykonawcy, Zamawiający żąda od Wykonawcy wskazania w ofercie, którą część zamówienia powierzy podwykonawcy. Zamawiający nie ogranicza zakresu przedmiotu zamówienia, który nie może być powierzony podwykonawcom. Zakres zamówienia planowany do powierzenia podwykonawcom musi być wskazany w formularzu oferty, której wzór stanowi **załącznik nr 1** do niniejszej specyfikacji istotnych warunków zamówienia.

Brak informacji w formularzu oferty w sprawie zakresu zamówienia powierzonego podwykonawcom będzie traktowany jako deklaracja samodzielnej realizacji zamówienia przez Wykonawcę.

1. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 26 ust 2b ustawy w celu wykazania spełnienia warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust 1 ustawy, wykonawca jest zobowiązany wykazać zamawiającemu, iż proponowany inny podwykonawca lub wykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż wymagany w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia.
2. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
3. Zgodnie z art. 42 ust. 2 Zamawiający przekazuje SIWZ Wykonawcy w terminie 5 dni od otrzymania wniosku.

# II. Opis przedmiotu zamówienia

* + - * 1. Przedmiotem zamówienia jest usługa badania satysfakcji klienta wszystkich powiatowych urzędów pracy województwa dolnośląskiego korzystającego z usług i form wsparcia wynikających z Ustawy   
           z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r., poz.149, z późn. zm.) poprzez badanie ilościowe **CAPI** na próbie n=9000 klientów z 26 powiatowych urzędów pracy.
        2. W okresie nie dłuższym niż 70 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy Wykonawca przeprowadzi badanie ilościowe metodą **CAPI** (Computer Assisted Personal Interview – wspomagany komputerowo wywiad kwestionariuszowy) na próbie n=9000 klientów z 26 powiatowych urzędów pracy województwa dolnośląskiego. Próba została podzielona na dwie niezależne grupy o liczebnościach: grupa 1 - bezrobotni i poszukujący pracy 8410, grupa 2 - pracodawcy 590. W każdej z grup zostanie zrealizowany wywiad kwestionariuszowy; na grupie 1 zostanie zrealizowany wzór kwestionariusza – badanie osób bezrobotnych i poszukujących pracy stanowiący załącznik nr 9, na grupie 2 wzór kwestionariusza – badanie pracodawców stanowiący załącznik nr 10.
        3. Badanie zostanie przeprowadzone z wykorzystaniem narzędzi badawczych (kwestionariuszy) przygotowanych przez Zamawiającego i przekazane na spotkaniu z Zamawiającym w dniu podpisania umowy. Zamówienie obejmuje:

1. przeprowadzenie szkolenia ankieterów,
2. wprowadzenie polityki bezpieczeństwa danych osobowych,
3. przeprowadzenie wskazanej w zamówieniu liczby pozytywnie zweryfikowanych przez Zamawiającego wywiadów,
4. kodowanie odpowiedzi według klucza przekazanego przez Zamawiającego. Wykonawca opracowuje we własnym zakresie program wspomagający kodowanie,
5. systematyczne dostarczanie w trakcie badania ankiet w wersji elektronicznej i Formularzy danych kontaktowych w wersji papierowej do Zamawiającego (do 7 dni od daty przeprowadzenia wywiadu),
6. utworzenie baz zakodowanych danych z każdej ważnej ankiety zgodnych ze standardem MS Office Excel,
7. systematyczne dostarczanie w trakcie badania cząstkowych baz danych (do 7 dni od daty przeprowadzenia wywiadu), oddzielnie dla grupy bezrobotni i poszukujący pracy i oddzielnie dla grupy pracodawców, zawierających zakodowane odpowiedzi respondentów w formie bezstratnie odczytywanych przez program Excel (format plików .xls) wykorzystywanych przez Zamawiającego. Bazy danych nie mogą zawierać jakichkolwiek danych osobowych pozwalających na identyfikację poszczególnych respondentów.
   * + - 1. Badanie realizowane jest na zlecenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej i finansowane ze środków Funduszu Pracy.
         2. Głównym celem badawczym jest ocena obsługi klienta powiatowych urzędów pracy. Osiągnięciu celu głównego badania posłuży realizacja następujących celów szczegółowych:
8. Określenie oczekiwań klientów wobec urzędu oraz stopnia spełnienia tych oczekiwań;
9. Określenie rankingu istotności wymiarów obsługi;
10. Określenie stopni satysfakcji z poszczególnych wymiarów obsługi;
11. Określenie u klientów poczucia dostępności wsparcia wprowadzonego znowelizowaną ustawą.
    * + - 1. Cele szczegółowe były podstawą sformułowania 4 głównych pytań badawczych zawartych   
             w formularzach kwestionariuszy. Katalog pytań jest zamknięty i nie może być rozszerzony.
          2. **Pytania badawcze**. Pytania badawcze odnoszą się do niżej przedstawionych obszarów badawczych:
12. Jakie wsparcie jest najczęściej oczekiwane przez klientów PUP? Jaki jest stopień spełnienia poszczególnych oczekiwań? Jakie są różnice w oczekiwaniu oraz stopniu ich spełnienia pomiędzy poszczególnymi grupami respondentów?
13. Które wymiary obsługi klienta są zdaniem klientów najmniej i najbardziej istotne? Jakie są różnice odnośnie istotności wymiarów obsługi klienta pomiędzy poszczególnymi grupami respondentów?
14. Jak różnicuje się poziom satysfakcji z poszczególnych wymiarów obsługi?
15. Jakie są różnice poziomu satysfakcji z poszczególnych wymiarów obsługi pomiędzy poszczególnymi grupami respondentów?
16. Jak oceniana jest przez klientów dostępność wsparcia po znowelizowaniu ustawy? Jakie są różnice w poszczególnych grupach respondentów?
    * + - 1. **Próba badawcza**. Badaniem zostanie objęta próba badawcza w liczbie 9000 osób bezrobotnych   
             i poszukujących pracy oraz pracodawców obsługiwanych w 26 powiatowych urzędach pracy województwa dolnośląskiego. Pierwszą grupę respondentów stanowią aktualni klienci urzędów zarejestrowani jako bezrobotni i poszukujący pracy. Osoby bezrobotne i poszukujące pracy stanowią jedną grupę, w ramach której nie będzie dokonywane dodatkowe wyodrębnienie liczebności w podziale na osoby bezrobotne oraz poszukujące pracy. Drugą grupę respondentów stanowią pracodawcy obsługiwani w poszczególnych powiatowych urzędach pracy. Klientem powiatowego urzędu pracy mogą być także pracodawcy z siedzibą poza obszarem działania urzędu. Oszacowanie próby badawczej na dwie grupy respondentów i 26 powiatowych urzędów pracy zostało wykonane przez Zamawiającego   
             i przedstawia się jak niżej:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **L.p.** | **Powiatowe Urzędy Pracy województwa dolnośląskiego/powiaty** | **Liczba respondentów ogółem** | **Liczba pracodawców** | **Liczba osób bezrobotnych i poszukujących pracy** |
| **1.** | **PUP Bolesławiec** | 252 | 17 | 235 |
| **2.** | **PUP Dzierżoniów** | 394 | 26 | 368 |
| **3.** | **PUP Głogów** | 49 | 3 | 46 |
| **4.** | **PUP Góra** | 222 | 15 | 207 |
| **5.** | **PUP Jawor** | 255 | 17 | 238 |
| **6.** | **PUP Jelenia Góra/ ziemski + grodzki** | 441 | 29 | 412 |
| **7.** | **PUP Kamienna Góra** | 190 | 12 | 178 |
| **8.** | **PUP Kłodzko** | 991 | 63 | 928 |
| **9.** | **PUP Legnica / ziemski + grodzki** | 612 | 40 | 572 |
| **10.** | **PUP Lubań** | 253 | 17 | 236 |
| **11.** | **PUP Lubiń** | 302 | 20 | 282 |
| **12.** | **PUP Lwówek Śląski** | 257 | 17 | 240 |
| **13.** | **PUP Milicz** | 163 | 11 | 152 |
| **14.** | **PUP Oleśnica** | 380 | 25 | 355 |
| **15.** | **PUP Oława** | 245 | 16 | 229 |
| **16.** | **PUP Polkowice** | 240 | 16 | 224 |
| **17.** | **PUP Strzelin** | 189 | 12 | 177 |
| **18.** | **PUP Środa Śląska** | 167 | 11 | 156 |
| **19.** | **PUP Świdnica** | 570 | 37 | 533 |
| **20.** | **PUP Trzebnica** | 261 | 17 | 244 |
| **21.** | **PUP Wałbrzych / ziemski + grodzki** | 286 | 19 | 267 |
| **22.** | **PUP Wołów** | 240 | 16 | 224 |
| **23.** | **PUP Wrocław / ziemski + grodzki** | 1354 | 89 | 1265 |
| **24.** | **PUP Ząbkowice Śląskie** | 347 | 23 | 324 |
| **25.** | **PUP Zgorzelec** | 293 | 19 | 274 |
| **26.** | **PUP Złotoryja** | 47 | 3 | 44 |
| **WOJ. DOLNOŚLĄSKIE - OGÓŁEM** | | **9000** | **590** | **8410** |

* + - * 1. **Technika badania**. Technika badania to bezpośredni, indywidualny wywiad kwestionariuszowy   
           w formie elektronicznej przeprowadzony za pomocą mobilnych narzędzi informatycznych (np. tablet, laptop), do wyboru przez Wykonawcę. Formularz danych kontaktowych posiadać będzie wersję papierową.

1. Ankieterem nie może być pracownik urzędu, w którym badanie jest przeprowadzane. W części dotyczącej osób bezrobotnych i poszukujących pracy dobór oparty jest na dostępności badanych   
   w urzędzie. Ankieter pojawia się w urzędzie i za pomocą pierwszego pytania metryczkowego dotyczącego faktu pozostawania w rejestrze bezrobotnych lub poszukujących pracy kwalifikuje osoby do badania. Przy planowaniu pracy ankieterów należy uwzględnić sposób organizacji pracy danego powiatowego urzędu pracy, liczby filii czy oddziałów oraz sytuację gdy w danym dniu są obsługiwani mieszkańcy wyłącznie jednej gminy. Niedopuszczalne jest aby ankieter przebadał wyłącznie respondentów pochodzących z tej samej gminy.
2. W części dotyczącej pracodawców Wykonawca może współdziałać z powiatowymi urzędami pracy   
   (z każdym oddzielnie) z zachowaniem przepisów Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. 2014 r. poz. 1182) w przypadku podmiotów jednoosobowych, dla których powiatowe urzędy pracy są administratorami danych osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą.
3. Przed badaniem ankietowym Wykonawca przekaże wszystkim powiatowym urzędom pracy województwa dolnośląskiego list zapowiedni informujący o pracy ankieterów. Treść listu zaakceptuje Zamawiający. Wykonawca wyposaży ankieterów w identyfikatory i zaświadczenia wg wzorów dostarczonych przez Zamawiającego.
4. Ankieter jest zobowiązany do wypełnienia numeru identyfikacyjnego. Wpisany na kwestionariuszu numer musi odpowiadać numerowi wpisanemu na Formularzu danych kontaktowych.
5. **Sposób zapisu numeru identyfikacyjnego kwestionariusza:**

**XXYY-ZZ-P-VVV-A**

Gdzie:

**XX** to numer województwa;

**YY** to numer powiatu w konkretnym województwie

**ZZ** to numer ankietera pracującego na zlecenie konkretnego wojewódzkiego urzędu pracy. Każdy ankieter ma swój indywidualny numer.

**P** to płeć konkretnego ankietera – należy zakodować K lub M.

**VVV** – to numer kolejnego kwestionariusza realizowanego przez tego samego ankietera. Ankieter jest zobowiązany do nadawania kolejnych liczb zgodnie ze schematem 001, 002, 003 itd.

**A** to symbol respondenta: **B -** gdy respondentem jest osoba bezrobotna lub poszukująca pracy, **F -** gdy respondentem jest pracodawca.

Ankieter nie może przeprowadzić więcej niż 35 wywiadów dziennie.

1. Zamawiający przeprowadzi kontrolę formalną polegającą zweryfikowaniu poprawności pracy poszczególnych ankieterów (100% ankiet od każdego ankietera) poprzez formalną analizę dostarczonych kwestionariuszy wywiadu, pod kątem:
2. wypełnienia numeru kwestionariusza i jego zgodność z numerem na formularzu danych kontaktowych;
3. wypełnienia numeru kwestionariusza zgodnie z kluczem;
4. uzyskania odpowiedzi na wszystkie pytania (zgodnie z regułami przejścia);
5. uzyskania numeru kontaktowego na formularzu danych kontaktowych.

**Niespełnienie co najmniej jednego z powyższych wymagań powoduje negatywną weryfikację ankiety.**

1. wypełnienie kwestionariusza we wskazanym powiecie, ze wskazanym typem respondenta.
2. Zamawiający przeprowadzi kontrolę merytoryczną polegającą na kontakcie telefonicznym   
   z respondentem. Z uwagi na kontrolę, niezbędne jest uzyskanie numeru telefonu respondenta (będzie on zapisywany w Formularzu danych kontaktowych). Kontroli telefonicznej poddanych zostanie 5% ankiet dostarczanych każdorazowo przez każdego ankietera (za wywiad skontrolowany rozumiany jest wywiad, którego respondent w trakcie rozmowy telefonicznej odpowie na pytania tak samo, jak w trakcie spotkania z ankieterem; w sytuacji gdy podjęte zostaną próby skontrolowania w 3 różnych dniach, a numer będzie nieaktywny, do kontroli trafi kolejny kwestionariusz danego ankietera. W sytuacji, gdy 5 kolejnych numerów będzie nieaktywnych - wynik kontroli będzie negatywny w odniesieniu do wszystkich 5 kwestionariuszy. W trakcie rozmowy telefonicznej respondent zostanie zapytany:
3. czy brał udział w badaniu;
4. czy samodzielnie wypełniał ankietę;
5. gdzie odbył się wywiad;
6. płeć ankietera;
7. o rok urodzenia respondenta/wielkość pracodawcy;
8. o jakiej porze dnia odbył się wywiad.
9. Ankieta zweryfikowana pozytywnie to taka, w której zgodne z zapisami kwestionariusza   
   i Formularzem danych kontaktowych są odpowiedzi na pytania 1-5. O wynikach weryfikacji ankiet Wykonawca zostanie powiadomiony pisemnie (e-mailem) w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania przez Zamawiającego cząstkowych baz danych z Formularzami danych kontaktowych.
   * + - 1. **Zadania wykonawcy i harmonogram**. Badanie zostanie przeprowadzone przez Wykonawcę   
            w okresie nie dłuższym niż 70 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy. Poniżej przedstawiono harmonogram badania w podziale na zadania Wykonawcy i terminy realizacji.
10. Udział Wykonawcy i jego przedstawiciela odpowiedzialnego za wykonanie badania (jeżeli badanie będzie realizowała inna osoba niż Wykonawca) w spotkaniu z Zamawiającym na temat celów, zakresu i organizacji badania (w siedzibie Zamawiającego, czas trwania ok. 1-1,5 godziny). Na spotkaniu Zamawiający przekaże Wykonawcy elektroniczne wersje: kwestionariuszy, wzorów zaświadczeń i identyfikatorów, kluczy kodowych do bazy bezrobotnych i poszukujących pracy oraz do bazy pracodawców, instrukcji ankieterskich, a także dane kontaktowe powiatowych urzędów pracy. Termin realizacji – w dniu podpisania umowy.
11. Wykonawca zabezpieczy sposób gromadzenia elektronicznych wersji ankiet celem ich dalszego przekazywania Zamawiającemu. Wykonawca zabezpieczy wymaganą badaniem odpowiednią ilość Formularzy danych kontaktowych w wersji papierowej, załącznik nr 11 do SIWZ. Termin realizacji – 5 dni roboczych po podpisaniu umowy.
12. Wykonawca wprowadzi politykę bezpieczeństwa danych osobowych. Z uwagi na przetwarzanie danych osobowych zawartych w Formularzu danych kontaktowych Wykonawca zapewni realizację zadania zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. 2014 r. poz. 1182). Wykonawca przekaże Zamawiającemu opis wprowadzonej polityki bezpieczeństwa danych osobowych. Termin realizacji – 5 dni roboczych po podpisaniu umowy.
13. Przeprowadzenie przez Wykonawcę szkolenia ankieterów badania. Zamawiający zastrzega sobie możliwość udziału w szkoleniach (w godzinach 9 – 15). Wykonawca dostarczy Zamawiającemu listę zatrudnionych ankieterów z ich przyporządkowaniem do określonego powiatowego urzędu pracy. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o terminie szkolenia na 2 dni robocze przed jego realizacją, przedstawi program szkolenia, po szkoleniu - niezwłocznie dostarczy do Zamawiającego podpisaną listę uczestników szkolenia. Wykonawca wyposaży ankieterów w Instrukcje dla ankieterów. Termin realizacji – 5 dni roboczych od podpisania umowy.
14. Przed rozpoczęciem badania Wykonawca zademonstruje Zamawiającemu, na sprzęcie stosowanym przez Wykonawcę w realizacji wywiadów wspomaganych komputerowo, kwestionariusz z wprowadzonym kluczem kodowym. Realizacja badania może rozpocząć się po pisemnej akceptacji Zamawiającego. Jeżeli Zamawiający nie zaakceptuje formy kwestionariusza,   
    w ciągu 1 dnia roboczego zgłosi uwagi, które Wykonawca zobowiązuje się uwzględnić w ciągu kolejnego 1 dnia roboczego. Termin realizacji - do 5 dni roboczych po podpisaniu umowy.
15. Wykonawca nawiąże kontakt ze wszystkimi powiatowymi urzędami pracy województwa dolnośląskiego. Termin realizacji – do 5 dni roboczych po podpisaniu umowy.
16. Wykonawca zrealizuje 9000 wywiadów pozytywnie zweryfikowanych w ramach badania.
17. Wykonawca przesyłać będzie elektronicznie wypełnione ankiety sukcesywnie w terminie nie później niż przed upływem 7 dni kalendarzowych od przeprowadzenia wywiadu przez ankietera w formie uzgodnionej na spotkaniu w dniu podpisania umowy (np. za pośrednictwem poczty e-mail, nośników danych: pendrive, płyty DVD/CD-ROM). Formularze danych kontaktowych oraz bazy danych na nośnikach danych przekazywane będą do Zamawiającego na adres Dolnośląskiego Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Wałbrzychu, ul. Ogrodowa 5 B, pokój nr 210, w terminie nie później niż przed upływem 7 dni kalendarzowych od przeprowadzenia wywiadu przez ankietera. Siódmy dzień kalendarzowy jest dniem skutecznego dostarczenia Formularzy danych kontaktowych na wskazany powyżej adres. Formularze danych kontaktowych dostarczone po tym terminie powodują, że wywiady sporządzone w formie elektronicznej o tym samym numerze kwestionariusza nie uzyskają pozytywnej weryfikacji. Do Formularzy danych kontaktowych Wykonawca dołącza jeden zbiorczy wykaz w formie papierowej z wyszczególnieniem numerów ankiet z podziałem na powiatowe urzędy pracy lub 26 wykazów dla 26 powiatowych urzędów pracy województwa dolnośląskiego (do wyboru przez Wykonawcę, w zależności od organizacji pracy Wykonawcy). Termin realizacji – w ciągu 40 dni roboczych od podpisania umowy.
18. Wykonawca utworzy dwie bazy danych w formie bezstratnie odczytywanych przez program Excel (format plików .xls,):
19. bezrobotni i poszukujący pracy;
20. pracodawcy.

Każda baza danych sporządzona będzie poprzez zakodowanie danych z każdej **ważnej** ankiety wg klucza przekazanego przez Zamawiającego. Kompletna baza danych będzie dostarczona do Zamawiającego w termin 70 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy za pośrednictwem poczty e-mail, nośnika danych: pendrive, płyty DVD/CD-ROM.

1. Zamawiający podpisze z Wykonawcą protokół odbioru usługi. Termin realizacji – w ciągu 70 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy.
   * + - 1. **Termin realizacji zamówienia**: w okresie nie dłuższym niż 70 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy.
         2. Zamawiający ma prawo nakazać Wykonawcy niezwłoczną zmianę osoby odpowiedzialnej za wykonanie zamówienia, jeżeli jest to inna osoba niż Wykonawca, jeśli kontakt z nią będzie utrudniony lub gdy   
            w ocenie Zamawiającego sposób pracy niesie za sobą zagrożenie do realizacji badania. Analogicznie, Wykonawca jest zobowiązany bezzwłocznie zastąpić ankietera, wobec którego Zamawiający złoży wniosek o wykluczenie z zespołu realizującego badanie. Nowi członkowie zespołu badawczego powinni spełniać wymagania określone w SIWZ dla osoby wykonującej zadanie w imieniu Wykonawcy lub ankieterów. Nowy ankieter powinien przejść szkolenie (bez udziału Zamawiającego).
         3. Wykonawca zapewni osobowe i techniczne warunki umożliwiające skuteczne przeprowadzenie badania ankietowego, w tym sprzęt umożliwiający prowadzenie badań ilościowych. Wykonawca zobowiązany jest do dbania o wysoką jakość całego procesu realizacji badania.
         4. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania w toku prac badawczych przepisów Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. 2014 r. poz. 1182). Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji uzyskanych przez niego w związku   
            z zawarciem i realizacją Umowy, w szczególności w zakresie treści narzędzi badawczych oraz uzyskanych wyników badania.
         5. Utrwalone wyniki prac Wykonawca może pozostawić w swojej siedzibie wyłącznie dla celów dokumentacyjnych.
         6. Zamawiający wymaga od Wykonawcy przedstawienia „ **Szczegółowego opisu badania satysfakcji klienta”,** w tym opisu organizacji pracy i harmonogramu realizacji zamówienia, opisu polityki bezpieczeństwa danych oraz dołączenia posiadanych zaświadczeń dotyczących stosowania w swojej pracy standardów jakości realizacji badań rynku i opinii społecznej w terenie z uwzględnieniem zapisów SIWZ stanowiącego załącznik nr 7 do SIWZ, który będzie podlegał ocenie pkt.

# III. Instrukcja dla wykonawcy

1. **OPIS PRZYGOTOWANIA OFERTY.**
   1. Wykonawca powinien zapoznać się ze wszystkimi wymaganiami i warunkami określonymi w niniejszej specyfikacji.
   2. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
   3. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty. Wymaga się, aby Wykonawca zapoznał się ze wszystkimi informacjami zawartymi w SIWZ, które są konieczne do przygotowania oferty oraz podpisania umowy.
   4. Ofertę należy złożyć, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej.
   5. Oferta winna być podpisana przez Wykonawcę lub osobę/ osoby upoważnione do reprezentacji i do zaciągania zobowiązań w imieniu Wykonawcy. Pełnomocnictwo do podpisywania oferty winno być dołączone do oferty, o ile nie wynika z innych dokumentów załączonych przez Wykonawcę.
   6. Zaleca się, aby oferta była sporządzona na wzorach formularza oferty. Do oferty winny być dołączone wszystkie dokumenty wymienione w pkt. 3 niniejszej specyfikacji. Zaistniałe w załączonych dokumentach (w załącznikach) różnice lub błędy nie mające wpływu na treść oferty nie będą skutkować jej odrzuceniem.

1.7. Dokumenty są składane w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez wykonawcę. W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia oraz   
w przypadku innych podmiotów, na zasobach których wykonawca polega na zasadach określonych   
w art. 26 ust. 2b ustawy, kopie dokumentów dotyczących odpowiednio wykonawcy lub tych podmiotów są poświadczane za zgodność z oryginałem odpowiednio przez wykonawcę lub te podmioty, zgodnie z § 7 ust. 2 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia19.02.2013r r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać Zamawiający od Wykonawcy, oraz form w jakich te dokumenty mogą być składane (Dz. U. z 2013 r poz. 231).

1.7.1 W przypadku złożenia pełnomocnictwa, dokument ten winien być złożony w formie oryginału lub kopii poświadczonej przez notariusza.

* 1. Treść złożonej oferty musi odpowiadać treści SIWZ.
  2. Oferta winna być napisana w języku polskim.

**III.** **Instrukcja dla wykonawcy.**

* 1. Zaleca się, aby wszystkie strony oferty były spięte oraz ponumerowane kolejnymi numerami. Wszystkie miejsca, w których Wykonawca naniósł zmiany winny być parafowane przez osobę/osoby podpisującą/podpisujące ofertę.

1.11. Zaleca się, aby Wykonawca umieścił ofertę w dwóch kopertach/ opakowaniach (kopercie i kopercie zewnętrznej) w tym:

1.11.1. Kopertę zewnętrzną należy zaadresować na **wrocławską filię Zamawiającego tj. Wrocław   
Al. Armii Krajowej 54 z zaznaczeniem:**

**Zam. Pub. 17/2015**

**„Oferta w przetargu nieograniczonym na wykonanie usługi badania satysfakcji klienta wszystkich powiatowych urzędów pracy województwa dolnośląskiego korzystającego z usług   
i form wsparcia wynikających z Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia   
i instytucjach rynku pracy”.**

**Nie otwierać przed dniem 17.07.2015r, godz. 10:30.**

1.11.2.Koperta poza oznakowaniem jak koperta zewnętrzna, powinna być opisana nazwą i adresem Wykonawcy.

1.12.Wykonawca może wprowadzać zmiany lub wycofać ofertę, pod warunkiem, że Zamawiający zostanie pisemnie powiadomiony o wprowadzeniu zmian lub wycofaniu, przed upływem terminu do składania ofert. Powiadomienie o wprowadzeniu zmian lub wycofaniu oferty winno zostać przygotowane, opieczętowane i oznaczone zgodnie z postanowieniem SIWZ pkt 1.11, a koperta winna zostać dodatkowo oznaczona określeniem „**zmiana”** lub „**wycofanie”**.

1.13. W przypadku nieprawidłowego zaadresowania lub zamknięcia koperty Zamawiający nie bierze odpowiedzialności za nieprawidłowe skierowanie przesyłki i jej nieterminowe dostarczenie jak   
i przedterminowe otwarcie.

1.14. Oferty złożone po terminie zostaną zwrócone niezwłocznie Wykonawcom (zgodnie z art. 84 ust. 2 PZP).

1.15. Po upływie terminu składania ofert, Wykonawca nie może wprowadzić w niej zmian.

1.16. Jeżeli oferta zawierać będzie informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Wykonawca powinien nie później niż w terminie składania ofert zastrzec, że informacje te nie mogą być udostępniane. Zaleca się, aby informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa wyodrębnić i umieścić w dołączonej do oferty dodatkowej   
i zamkniętej kopercie oznaczonej wg wzoru:

1.16.1. nazwa i adres Wykonawcy,

1.16.2. informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa.

1.17.Nie zostaną ujawnione informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów   
o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli Wykonawca nie później niż w terminie składania oferty zastrzegł (na formularzu ofertowym), że nie mogą być one udostępniane oraz wykazał, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 86 ust 4 PZP.

1.18. Ujawnianie niezastrzeżonej treści ofert dokonywane będzie wg poniższych zasad:

1.18.1. Zainteresowany zobowiązany będzie złożyć u Zamawiającego pisemny wniosek o udostępnienie treści protokołu bądź oferty (ofert) zgodnie z § 5 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z 26 października 2010 r. (Dz. U. 223 poz. 1458) w sprawie protokołu postępowania o udzielenie zamówienia publicznego oraz z uwzględnieniem art. 8 ust 3 i art. 96 ust 3 ustawy.

1.18.2 Zamawiający ustali z uwzględnieniem złożonego w ofercie (ofertach) zastrzeżenia zakres informacji, które mogą być ujawnione.

1.18.3. Zamawiający wyznaczy niezwłocznie termin udostępnienia ofert informując o tym pisemnie zainteresowanego.

1.18.4. W wyjątkowych przypadkach związanych w szczególności z zapewnieniem sprawnego toku prac dotyczących badania i oceny ofert, Zamawiający udostępnia oferty do wglądu lub przesyła ich kopie   
w terminie przez siebie wyznaczonym, nie później niż w dniu przesłania informacji o wyborze oferty najkorzystniejszej albo unieważnienia postępowania.

1. **WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY TYCH WARUNKÓW.**

2.1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy którzy:

2.1.1. Posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania,

* + 1. Posiadają wiedzę i doświadczenie.
    2. Dysponują odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.
    3. Spełniają warunki dotyczące sytuacji ekonomicznej i finansowej.
    4. Wykonawca winien oświadczyć, że:
  1. spełnia warunki określone w art. 22 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych,

oraz

* 1. że brak jest podstaw do wykluczenia Wykonawcy z przedmiotowego postępowania

a ponadto spełniają niżej wymienione warunki:

* + 1. zgodnie z art. 25 ust. 2 i art. 26 ust. 2 załączą dokumenty wymienione w § 1 ust 1 pkt 3 i 7, § 3 ust.1 pkt.1, 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia19.02.2013 r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać Zamawiający od Wykonawcy, oraz form w jakich te dokumenty mogą być składane (Dz. U. z 2013 poz.231).
  1. **Warunki oraz opis sposobu dokonania oceny spełniania warunków:**

**1) Wiedza i doświadczenie**

Wykonawca ubiegający się o zamówienie powinien wykazać, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał co najmniej 2 usługi polegające na przeprowadzeniu badań realizowanych techniką ankieterskich wywiadów osobistych PAPI bądź CAPI, na próbie badawczej co najmniej 5000 respondentów, o wartości każdej usługi co najmniej 45 000 zł brutto każda, wraz z podaniem przedmiotu, dat wykonania, wartości i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane oraz załączeniem dowodów, że zadania te zostały wykonane należycie.

**2)** **Osoby zdolne do wykonania zamówienia**

Wykonawca ubiegający się o zamówienie musi wykazać, że dysponuje lub będzie dysponował min 2 osobami (zespół) tj.:

1. Osoba odpowiedzialna/koordynująca zamówienie posiadająca co najmniej 3 – letnie doświadczenie w kierowaniu i nadzorowaniu badań społeczno-ekonomicznych, legitymująca się wykształceniem wyższym,

2. Co najmniej 1 osoba posiadająca wiedzę i doświadczenie w prowadzeniu badań ilościowych   
 o charakterze społeczno-ekonomicznym i/lub analiz społecznych lub rynku pracy, legitymująca się wykształceniem wyższym,

które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, kontrolę jakości, wraz z informacjami na temat ich doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania zamówienia, a także informacjami dotyczących zakresu wykonywanych przez nie czynności w realizacji zamówienia oraz informacji o podstawie do dysponowania tymi osobami.

Zamawiający dokona oceny spełnienia przez Wykonawców wyżej wskazanych warunków na podstawie danych i informacji zawartych w żądanych do załączenia do oferty – dokumentach.

Uwaga:

Wykonawca może polegać na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia, zdolnościach finansowych lub ekonomicznych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków. Wykonawca w takiej sytuacji zobowiązany jest udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował tymi zasobami w trakcie realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu **pisemne zobowiązanie** tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby wykonywania zamówienia.

Podmiot, który zobowiązał się do udostępnienia zasobów zgodnie z ust 2b art. 26 ustawy Pzp odpowiada solidarnie z wykonawcą za szkodę zamawiającego powstałą w skutek nieudostępnienia tych zasobów, chyba, że za nieudostępnienie zasobów nie ponosi winy.

W przypadku powołania się na zasoby innego podmiotu w zakresie wiedzy i doświadczenia na zasadach określonych   
w art. 26 ust. 2b ustawy PZP, należy wykazać:

* + 1. zakres dostępnych wykonawcy zasobów innych podmiotów,
    2. sposób wykorzystania tego zasobu,
    3. charakter stosunku jaki będzie łączył wykonawcę z tym podmiotem,
    4. zakres i okres udziału podmiotu w wykonaniu zamówienia.

Doświadczenie stanowi indywidualny dorobek przedsiębiorstwa, na który składa się ogół wiadomości oraz umiejętności zdobytych w toku prowadzonej działalności gospodarczej. W tej sytuacji doświadczenie dzieli zawsze byt prawny przedsiębiorstwa.

1. **WYMAGANE DOKUMENTY**

**3.1 W celu wykazania braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia Wykonawcy w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy do oferty należy dołączyć:**

3.1.1. Dokumenty zgodne z art. 26 ust. 2 PZP i wyszczególnione w § 3 ust.1 pkt.1, 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia19.02.2013 r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać Zamawiający od Wykonawcy, oraz form w jakich te dokumenty mogą być składane.

a) oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia **- załącznik nr 2 – II do SIWZ**

b) aktualny odpis z właściwego rejestru lub centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust. 1 pkt. 2 Ustawy, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

3.1.2.W przypadku podmiotów występujących wspólnie o udzielenie zamówienia dokument ustanawiający pełnomocnika do reprezentowania lub reprezentowania i podpisania umowy zgodnie z art. 23 PZP.   
W przypadku Wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia, dokumenty wymienione pkt.3.1.1 winien dołączyć każdy podmiot występujący wspólnie w oryginale, a dokumenty z pkt.3.1.1 lit b) winny być potwierdzone za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę lub Wykonawcę którego dokumenty dotyczą zgodnie z § 7 ust. 2 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia19.02.2013 r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać Zamawiający od Wykonawcy, oraz form w jakich te dokumenty mogą być składane.

W przypadku Wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia oraz w przypadku innych podmiotów, na zasobach których wykonawca polega na zasadach określonych w art. 26 ust 2b ustawy, kopie dokumentów dotyczących odpowiednio wykonawcy lub tych podmiotów są poświadczane za zgodność z oryginałem przez wykonawcę lub te podmioty zgodnie z § 7 ust. 2 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia19.02.2013 r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać Zamawiający od Wykonawcy, oraz form w jakich te dokumenty mogą być składane.

Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia - art. 23 ust.1 ustawy Pzp. W takim przypadku Wykonawcy ponoszą solidarną odpowiedzialność za wykonanie umowy. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu albo do reprezentowania ich w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego oraz załączą do oferty pełnomocnictwo do reprezentowania Wykonawców. Pełnomocnictwo winno być złożone w oryginale lub kopii uwierzytelnionej przez notariusza. Wszelka korespondencja będzie prowadzona wyłącznie z pełnomocnikiem.

3.1.3. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczpospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w pkt 3.1.1, lit b), składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:

a) nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości,

b) nie orzeczono wobec niego zakazu ubiegania się o zamówienie.

3.1.4.Dokumenty o których mowa w pkt. 3.1.3 lit. a i b – wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert, winny zostać złożone w formie oryginału, odpisu, wypisu, wyciągu lub kopii przetłumaczone na język polski.

Dokumenty sporządzone w języku obcym, inne niż określone w pkt 3.1.1 lit b) są składane wraz   
z tłumaczeniem na język polski.

3.1.5. Jeżeli w kraju zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w ust. 3.1.1.lit b) , zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie, w którym określa się także osoby uprawnione do reprezentacji wykonawcy, złożone przed właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub przed notariuszem. Zastosowanie ma zapis zawarty w ww. pkt 3.1.4.

**3.2.W celu wykazania spełniania przez Wykonawcę warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy do oferty należy dołączyć:**

3.2.1.Oświadczenie o spełnieniu warunków określonych w art. 22 ust. 1 PZP – zgodnie z formularzem stanowiącym **załącznik nr 2 – I** do SIWZ.

3.2.2. Wykaz wykonanych usług - **załącznik nr 5** do SIWZ.

3.2.3. Wykaz osób – **załącznik nr 6** do SIWZ.

3.2.4. Dowody od poprzednich Zamawiających potwierdzające, że wskazane w załączniku nr 5 usługi, zostały wykonane należycie.

* + 1. Dowodami o którym mowa w pkt 3.2.4 może być :

a) poświadczenie

b) oświadczenie wykonawcy – jeżeli z uzasadnionych przyczyn o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać poświadczenia, o którym mowa w pkt a).

Uwaga: Jeżeli wykonawca załączy dokumenty potwierdzające spełnianie warunków udziału   
w postępowaniu, w których wartości podane będą w walutach innych niż złoty polski zostaną one przeliczane wg Tabeli A kursów średnich walut obcych Narodowego Banku Polskiego z dnia wszczęcia postępowania.

**POZOSTAŁE INNE WYMAGANE DOKUMENTY**

3.3.1 Wypełniony formularz oferty (wg.wzoru **załącznika nr 1** do SIWZ).

3.3.2. W zakresie potwierdzenia niepodlegania wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 2 pkt. 5 ustawy pzp **w formie oryginału** listę podmiotów przynależących do tej samej grupy kapitałowej albo informację o tym, że Wykonawca nie należy do grupy kapitałowej. Informacja o grupie kapitałowej- zgodnie z formularzem stanowiącym **załącznik nr 3** do SIWZ.

3.3.3. Szczegółowy opis badania satysfakcji klienta - zgodnie z formularzem stanowiącym **załącznik nr 7** do SIWZ.

**uwaga:**

3.4. Informacje ogólne dotyczące załączonych dokumentów:

3.4.1. Dokumenty przetargowe, które zostały otworzone w trakcie wykonywania procedury przetargowej zatrzymuje Zamawiający.

3.4.2. Formularz oferty oraz załączniki nr 2, 3, 5, 6 powinny zostać wypełnione przez Wykonawcę. Zaistniałe w załącznikach różnice lub błędy nie mające wpływu na treść oferty nie będą skutkować odrzuceniem oferty.

3.4.3. Załącznik nr 7 do SIWZ„ Szczegółowy opis sposobu badania satysfakcji” winien być opracowany zgodnie Rozdz. II SIWZ.

3.4.4. Nie załączenie któregokolwiek z wyżej wymienionych dokumentów spowoduje odrzucenie oferty lub wykluczenie wykonawcy z uwzględnieniem art.26 ust.3 PZP.

**4. KRYTERIA OCENY OFERT I ZASADY ICH OCENY.**

* + - * 1. Przy ocenie Zamawiający będzie się kierował następującymi kryteriami i wagami:

- cena brutto waga: 45%;

- sposób realizacji zamówienia waga: 55%

Oferty oceniane będą punktowo. Punkty przyznane danej ofercie w każdym z kryteriów zostaną zsumowane.

* + - * 1. Maksymalna liczba punktów, jaką po uwzględnieniu wag, może osiągnąć oferta, wynosi 100 pkt, tj.: za najkorzystniejszą cenę - 45 pkt, za najlepszy sposób realizacji badania – 55 pkt.
        2. W trakcie oceny kolejno rozpatrywanym i ocenianym ofertom przyznawane będą punkty za powyższe kryteria według następujących zasad:

1. **KRYTERIUM – cena brutto**

najniższa oferowana cena brutto

cena = ……………………………………………………….. X 45 pkt

cena brutto kolejno ocenianej oferty

1. **KRYTERIUM – Sposób realizacji badania**

punkty za sposób realizacji badania kolejno ocenianej oferty

Sposób realizacji badania = ……………………………………………………………………………………………. x 55 pkt

punkty za najlepszy sposób realizacji badania (oceny najwyższe)

Podstawą oceny ofert w zakresie kryterium „Sposób realizacji badania” będzie sporządzony przez Wykonawcę dokument pn. *Szczegółowy opis badania satysfakcji klienta*, (załącznik nr 7 do SIWZ) który nie będzie podlegać uzupełnieniu. Punkty za kryterium zostaną przyznane przez każdego członka komisji przetargowej dokonującej oceny wg poniższych zapisów. Łączna liczba punktów przyznana w kryterium „Sposób realizacji badania” przez dokonujących oceny członków komisji, zostanie zsumowana i podzielona przez liczbę oceniających. W przypadku braku dokumentu w ofercie, oferta Wykonawcy zostanie odrzucona.

**W kryterium „Sposób realizacji badania” oceniane będą następujące elementy:**

1. Opis przeprowadzenia badania satysfakcji klienta powiatowych urzędów pracy przy uwzględnieniu zaproponowanej metody badania, w tym organizacja pracy ankieterów i ich przyporządkowanie do obszaru działania, opis dotarcia do powiatowych urzędów pracy oraz do grup respondentów, opis kontroli pracy ankieterów, sposób i terminy przekazywania wywiadów i formularzy danych kontaktowych do Zamawiającego, wprowadzenie działań motywujących respondentów do uczestnictwa w badaniu. Ocenie podlegać będzie stopień szczegółowości i przejrzystości opisu – **max 7 pkt**.Każdy z członków komisji przetargowej może przyznać od 0 do 7 pkt. Ocenie podlegać będzie opis i jakość przygotowanych przez Wykonawcę poszczególnych działań przedstawionych w SIWZ. W przypadku czytelnego opisu, organizacji pracy, czytelności podziału ról i zakresu odpowiedzialności osób odpowiedzialnych za realizację przedmiotu zamówienia, organizację dostarczania bazy danych i formularzy danych kontaktowych członek komisji przyzna 7 pkt. Każda wątpliwość oceniającego obniża punktację o 1 pkt. Opis niezrozumiały, niespójny z założeniami   
   i niezbyt szczegółowy otrzyma 0 pkt.
2. Harmonogram przeprowadzenia przedmiotu zamówienia, propozycje terminów wykonania poszczególnych etapów zamówienia, w tym z wyszczególnieniem przekazywania bazy danych cząstkowych, formularzy danych kontaktowych. Ocenie podlegać będzie czytelność i terminy harmonogramu pracy – **max 4 pkt**. Każdy z członków komisji przetargowej może przyznać od 0 do 4 pkt. Ocenie podlegać będzie opis, wygląd i terminy zawarte w harmonogramie. W przypadku czytelnego harmonogramu z terminami poszczególnych czynności niepowodującymi spiętrzenia prac i gwarantującego wykonanie przedmiotu zamówienia członek komisji przyzna 4 pkt. Nierównomierne rozłożenie pracy ankieterów powodujące nierytmiczne dostarczanie bazy danych i formularzy danych kontaktowych obniża punktację. Za zbyt krótki czas przeprowadzenia wywiadów członek komisji przyzna 0 pkt.
3. Opis polityki bezpieczeństwa danych osobowych wprowadzonej dla potrzeb przedmiotu zamówienia, wybór wariantu systemu ochrony danych, w tym opis wdrożenia dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz rejestracji zbiorów przy postępowaniu z formularzami danych kontaktowych. Ocenie podlegać będzie adekwatność dokumentu do przedmiotu zamówienia- **max 3 pkt**. Każdy z członków komisji przetargowej może przyznać od 0 do 3 pkt. Ocenie podlegać będzie opis przygotowany przez Wykonawcę z uwzględnieniem czynności nakierowanych na przedmiot zamówienia i przygotowanie wzorów dokumentów związanych z polityką bezpieczeństwa danych osobowych. W przypadku przygotowania opisu i wzorów dokumentów członek komisji przyzna 3 pkt., w przypadku przygotowania wyłącznie opisu przyzna od 1 do 2 pkt, a w przypadku tylko wzorów dokumentów 0 pkt.
4. Załączone zaświadczenie dotyczące stosowania w swojej pracy standardów jakości realizacji badań rynku i opinii społecznej w terenie – max 1 pkt.
5. Każdy z członków Komisji podczas oceny może przyznać łącznie od 0 do 15 punktów – **max 15 pkt**.

Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, który spełni warunki udziału w postępowaniu oraz którego oferta uznana została za najkorzystniejszą, tj. uzyskała największą liczbę punktów za sumę kryterium sposób realizacji badania oraz kryterium cena.

**5.OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY.**

5.1. Na cenę oferty powinny składać się wszystkie koszty związane z realizacją pełnego zakresu zamówienia określonego w rozdziale II (Opis przedmiotu zamówienia).

5.2. W formularzu oferty należy podać cenę oferty brutto za wykonanie całego zamówienia.

Wyliczone wartości muszą być wyrażone w złotych polskich (zgodnie z polskim systemem płatniczym po zaokrągleniu do pełnych groszy, przy czym końcówki poniżej 0,5 grosza pomija się, a końcówki 0,5 grosza i wyższe zaokrągla się do 1 grosza – dwa miejsca po przecinku).

5.3. Prawidłowe ustalenie podatku VAT należy do obowiązków Wykonawcy zgodnie z przepisami Ustawy   
o podatku od towarów i usług.

5.4. Wykonawca, składając ofertę, informuje zamawiającego, czy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku- w załączniku nr 1 do SIWZ

5.5. Cenę wykazaną w ofercie, należy traktować jako stałą i wiążącą do zakończenia realizacji przedmiotu zamówienia z uwzględnieniem art. 142 ust 5 ustawy Pzp.

5.6. Zamawiający nie dopuszcza przedstawiania ceny ofertowej w kilku wariantach. W przypadku przedstawienia ceny w taki sposób oferta zostanie odrzucona.

5.7. Jeśli cena oferty wydaje się rażąco niska w stosunku do przedmiotu zamówienia i budzi wątpliwości zamawiającego co do możliwości wykonania przedmiotu zamówienia zgodnie z wymaganiami określonymi przez zamawiającego lub wynikającymi z odrębnych przepisów, w szczególności jest niższa o 30% od wartości zamówienia lub średniej arytmetycznej cen wszystkich złożonych ofert, zamawiający zwraca się o udzielenie wyjaśnień, w tym złożenie dowodów, dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny, w szczególności w zakresie o którym mowa w art. 90 ust.1 ustawy pzp. **Obowiązek wykazania, że oferta nie zawiera rażąco niskiej ceny spoczywa na Wykonawcy.**

**6. OCENA OFERTY.**

* + - 1. Zamawiający uzna za najkorzystniejszą ofertę, która spełnia wszystkie wymogi określone w specyfikacji istotnych warunków zamówienia - otrzyma największą ilość punktów.

Zgodnie z art. 87 ust. 1 PZP w toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonej oferty. Zamawiający zgodnie z art. 87 ust 2 PZP poprawi omyłki pisarskie oraz oczywiste omyłki rachunkowe w obliczeniu ceny wraz z konsekwencjami rachunkowych dokonanych poprawek oraz inne omyłki polegające na niezgodności oferty z SIWZ, które nie powodują istotnych zmian w treści oferty, zawiadamiając niezwłocznie o tym Wykonawcę, którego oferta została poprawiona.

* + - 1. W razie wątpliwości w zakresie złożonych oświadczeń czy dokumentów na potwierdzenie warunków udziału w postępowaniu, Zamawiający zgodnie z art. 26 ust. 4 PZP może wezwać Wykonawcę do złożenia wyjaśnień w wyznaczonym terminie.
      2. Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału, lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentu   
         w przypadku gdy złożone przez Wykonawcę kopie dokumentów są nieczytelne lub budzą wątpliwości co do ich prawdziwości zgodnie z Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 19.02.2013r –   
         w sprawie dokumentów, jakich Zamawiający może żądać od Wykonawcy, oraz form, w jakich te dokumenty mogą być składane”.
      3. W przypadku wątpliwości co do treści dokumentu złożonego przez wykonawcę mającego siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamawiający może zwrócić się do właściwych organów odpowiednio miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania z wnioskiem o udzielenie niezbędnych informacji dotyczących przedłożonego dokumentu.
      4. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta odpowiada wszystkim wymaganiom przedstawionym w niniejszej specyfikacji i zostanie oceniona jako najkorzystniejsza w oparciu o podane kryteria wyboru oraz będzie zgodna z ustawą.
      5. Zamawiający powiadomi jednocześnie o wynikach postępowania wszystkich Wykonawców, którzy złożyli ofertę, podając do wiadomości nazwę wybranego Wykonawcy wraz z uzasadnieniem wyboru, przyznaną punktację oraz poda termin zgodnie z art. 94 ust 1 lub 2 PZP, po którego upływie umowa w sprawie zamówienia publicznego może być zawarta a dodatkowo wskaże termin podpisania umowy. Ogłoszenie zostanie zamieszczone na stronie internetowej Zamawiającego [www.dwup.pl](http://www.dwup.pl)i na tablicy ogłoszeń   
         w siedzibie Zamawiającego.

**7. WYMAGANY TERMIN REALIZACJI.** W terminie do 70 dni od dnia zawarcia umowy.

**8. UDZIELANIE WYJAŚNIEŃ DOTYCZĄCYCH SIWZ.**

1. Wykonawca może zwrócić się na piśmie do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SIWZ. Zamawiający udzieli wyjaśnień Wykonawcy niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu otwarcia ofert, pod warunkiem że wniosek o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia wpłynie do zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert.

2. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynie po upływie połowy terminu wyznaczonego na składanie ofert czy dotyczy udzielonych wyjaśnień Zamawiający może udzielić wyjaśnień lub pozostawić wniosek bez rozpoznania.

3. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosków o wyjaśnienie SIWZ.

4. Zamawiający  treść wyjaśnień/odpowiedzi będzie przekazywał Wykonawcom, którym przekazał SIWZ oraz udostępniał je będzie na stronie internetowej bez ujawniania źródeł zapytania.

**9. SPOSÓB, MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT.**

Ofertę należy złożyć w zamkniętej kopercie zgodnie z Rozdziałem III SIWZ, **w filii Zamawiającego we Wrocławiu, przy Al. Armii Krajowej 54**, Kancelaria **nie później niż dnia 17.07.2015r. do godz. 10:00**

**10. MIEJSCE I TERMIN OTWARCIA OFERT.**

* 1. Otwarcie ofert nastąpi dnia **17.07.2015r. o godz. 10:30 w filii Zamawiającego we Wrocławiu przy Al. Armii Krajowej 54, sala Nr 306a.**
  2. Wykonawcy mogą uczestniczyć w publicznej sesji otwarcia kopert z ofertami. W przypadku nieobecności Wykonawcyprzy otwieraniu ofert, Zamawiający prześle Wykonawcyprotokół z sesji otwarcia ofert na pisemny wniosek Wykonawcy.
  3. Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający zgodnie z art. 86 ust.3 PZP poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
  4. Podczas otwarcia ofert Zamawiający poda nazwy firm, adresy Wykonawców, a także informacje dotyczące cen a także informacje zgodnie z art. 86 ust 4 Pzp.
  5. Protokół wraz z załącznikami jest jawny. Załączniki do protokołu Zamawiający udostępni po dokonaniu wyboru najkorzystniejszej oferty z tym, że oferty są jawne od chwili ich otwarcia   
     z uwzględnieniem Rozdz. III punkt 1.18.4.

**11. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ.**

Składający ofertę pozostaje nią związany przez okres 30 dni od dnia otwarcia ofert. Bieg terminu rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

**12. INFORMACJE O ZASADACH OTWARCIA I OCENIE OFERT.**

Przetarg odbywa się według zasad określonych w Ustawie z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r. poz. 907 ze zmianami), Rozpoczęcie postępowania rozpoczyna się w miejscu i czasie wskazanym w niniejszej specyfikacji. Zakres działania komisji przeprowadzającej przetarg obejmuje m.in.:

W części jawnej (w której mogą uczestniczyć przedstawiciele Wykonawców):

1. zbadanie nienaruszalności kopert i ich zewnętrznego wyglądu;
2. otwarcie kopert z ofertami i zaopatrzenie każdej oferty w numer wpływu oferty do Zamawiającego.
3. Otwarcie ofert nastąpi w następującej kolejności:
   * oferty z napisem „ZMIANA OFERTY....”
   * oferty z napisem „WYCOFANIE OFERTY...”
   * pozostałe oferty wg kolejności ich złożenia.
     1. sporządzenie zbiorczego zestawienia ofert – druk pomocniczy,
     2. podpisanie przez członków komisji przetargowej oświadczeń, że nie są związani osobiście ani zawodowo (w rozumieniu art. 17 Prawa zamówień publicznych) z Wykonawcamiuczestniczącymi   
        w przetargu (druk ZP-1 „kierownika zamawiającego/ pracownika zamawiającego, któremu kierownik zamawiającego powierzył wykonanie zastrzeżonych dla siebie czynności/członka komisji przetargowej/ biegłego/ innej osoby wykonującej czynności w postępowaniu o udzielenie zamówienia”).

W części niejawnej (w której uczestniczą tylko członkowie komisji przetargowej):

1. ocena ofert od strony spełniania warunków formalnych;
2. ocena ofert wg kryteriów i zasad określonych w niniejszej specyfikacji;
3. propozycje wyboru najkorzystniejszej oferty.
4. **OSOBY UPRAWNIONE DO KONTAKTOWANIA SIĘ Z WYKONAWCAMI.**

Joanna Sznel – tel. 71/39 74 218 w godz. 900-1400 joanna.sznel@dwup.pl

**14. ISTOTNE POSTANOWIENIA DO UMOWY ORAZ FORMALNOŚCI JAKIE MUSI SPEŁNIĆ WYKONAWCA PRZED PODPISANIEM UMOWY.**

1.Istotne postanowienia do umowy zawiera załącznik Nr 4 do SIWZ.

2. Wybrany Wykonawca jest zobowiązany do zawarcia umowy w terminie i miejscu wyznaczonym przez Zamawiającego nie krótszym niż 5 lub 10 dni (zależnie od sposobu przekazania zawiadomienia   
o wyborze oferty) od dnia przekazania zawiadomienia o wyborze oferty z uwzględnieniem art. 94 ust. 2.

3. W przypadku otrzymania zamówienia przez podmiot występujący wspólnie Wykonawca przed podpisaniem umowy jest zobligowany do przedłożenia umowy regulującej współpracę podmiotu występującego wspólnie.

**15. MOŻLIWE ZMIANY W ZAWARTEJ UMOWIE ORAZ WARUNKI TAKIEJ ZMIANY.**

1. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany postanowień niniejszej umowy w następujących przypadkach:

1. nastąpi zmiana stanu prawnego w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu zamówienia,
2. nastąpi konieczność wprowadzenia zmian sposobu i zakresu realizacji zamówienia określonych   
   w ofercie, w tym sposobu doboru próby, w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia tej zmiany była spowodowana obiektywnymi czynnikami uniemożliwiającymi realizację umowy zgodnie z pierwotną wersją przedstawioną w ofercie, w szczególności w przypadku, gdy będą istniały uzasadnione trudności związane z pozyskaniem danych niezbędnych do przeprowadzenia badania w zaplanowanym terminie,
3. nastąpi konieczność zmiany terminów określonych w umowie, spowodowana obiektywnymi czynnikami uniemożliwiającymi ich dotrzymanie oraz wynika z okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy,
4. nastąpi konieczność zmiany składu osobowego zespołu badawczego wykonującego przedmiot umowy, wskazanego w ofercie Wykonawcy, w przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od niego i od osób wchodzących w skład zespołu badawczego, takich jak m .in.: śmierć, długotrwała choroba zmiana miejsca zamieszkania lub ustanie stosunku pracy, pod warunkiem, że:
5. Wykonawca przedstawi dokumenty potwierdzające przyczynę zmiany osób tj. m.in. zaświadczenie lekarskie, odpis skróconego aktu zgonu lub oświadczenie o wygaśnięciu współpracy,
6. zaproponowane osoby będą posiadały kwalifikacje zawodowe nie gorsze, niż osoby zastępowane,
7. zachowany pozostanie warunek kumulatywnego spełnienia posiadania kwalifikacji zawodowych osób wchodzących w skład zespołu badawczego, o którym mowa SIWZ.
8. Zamawiający dopuszcza możliwość rozszerzenia składu osobowego zespołu badawczego wykonującego przedmiot umowy, wskazanego w ofercie Wykonawcy, w przypadkach zaistnienia zagrożenia nie dotrzymania terminów określonych w SIWZ a ww. rozszerzenie wpłynie pozytywnie na terminową lub jakościową realizację badań. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia pisemnego uzasadnienia konieczności rozszerzenia składu osobowego zespołu badawczego.
   1. Zmiany, o których mowa powyżej ( pkt.1) będą mogły zostać dokonane na pisemny i uzasadniony wniosek Wykonawcy, za zgodą Zamawiającego.
   2. Zmiany, o których mowa w pkt 1ppkt. 1)- 3) mogą zostać wprowadzone jedynie w formie pisemnej tj. aneksów do umowy podpisanych przez obie strony, pod rygorem ich nieważności.
   3. Zmiany, o których mowa w pkt 1 ppkt. 4) i 5) nie wymagają aneksu do umowy.
   4. Zmiana umowy dokonana z naruszeniem art. 144 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych jest nieważna.
   5. Nie stanowi istotnych zmiany umowy w rozumieniu art. 144 ustawy Prawo zamówień publicznych:
   6. zmiana danych związanych z obsługą administracyjno-organizacyjną umowy (np. zmiana nr rachunku bankowego);
   7. zmiany danych teleadresowych, zmiany osób wskazanych do kontaktów między stronami.

**16. ŚRODKI OCHRONY PRAWNEJ PRZYSŁUGUJĄCE WYKONAWCY W TOKU POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO – określa szczegółowo Dział VI „Środki ochrony prawnej” ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. – Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r. poz. 907 ze zmianami).**

**1.** Do niniejszego postępowania mają zastosowanie środki ochrony prawnej określone w art. 179-198g ustawy w szczególności:

**2. Odwołanie:**

2.1 Odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy czynności zamawiające­go podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której Za­mawiający jest zobowiązany na podstawie ustawy.

2.2. Odwołanie przysługuje wyłącznie wobec czynności:

a) opisu sposobu dokonywania oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu;

b) wykluczenia odwołującego z postępowania o udzielenie zamówienia;

c) odrzucenia oferty odwołującego.

2.3. Odwołanie powinno wskazywać czynność lub zaniechanie czynności Zamawiającego, której zarzuca się niezgodność z przepisami ustawy, zawierać zwięzłe przedstawienie zarzutów, okre­ślać żądanie oraz wskazywać okoliczności faktyczne i prawne uzasadniające wniesienie odwoła­nia.

2.4. Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej zwanym dalej Prezesem Izby w formie pisemnej.

2.5. Odwołujący przesyła kopię odwołania Zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu. Domniemywa się, iż Zamawiający mógł zapoznać się z treścią odwołania przed upływem terminu do jego wniesienia, jeżeli przesłanie jego kopii nastąpiło przed upływem terminu do jego wnie­sienia za pomocą jednego ze sposobów określonych w art. 27 ust. 2.

2.6. Wykonawca może w terminie przewidzianym do wniesienia odwoła­nia poinformować Zamawiającego   
o niezgodnej z przepisami ustawy czynności podjętej przez niego lub zaniechaniu czynności, do której jest on zobowiązany na podstawie ustawy, na które nie przysługuje odwołanie na podstawie art. 180 ust. 2.

2.7. W przypadku uznania zasadności przekazanej informacji Zamawiający powtarza czynność albo dokonuje czynności zaniechanej, informując o tym Wykonawców w sposób przewidziany w ustawie dla tej czynności.

2.8. Na czynności, o których mowa w pkt. 2.7 nie przysługuje odwołanie, z zastrzeżeniem art. 180 ust. 2 ustawy.

**3. Terminy wnoszenia odwołań:**

1. Odwołanie wnosi się w terminie 5 dni od dnia przesłania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej pod­stawę jego wniesienia - jeżeli zostały przesłane w sposób określony w art. 27 ust. 2, albo w ter­minie 10 dni - jeżeli zostały przesłane w inny sposób.
2. Odwołanie wobec treści ogłoszenia o zamówieniu, a także wobec postanowień specyfikacji istotnych warunków zamówienia, wnosi się w terminie 5 dni od dnia zamieszczenia ogłoszenia w Biuletynie Zamówień Publicznych lub specyfikacji istotnych warunków zamówienia na stronie internetowej.
3. Odwołanie wobec czynności innych niż określone w pkt. 3.1 i 3.2 wnosi się w terminie 5 dni od dnia,   
   w którym powzięto lub przy za­chowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość   
   o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.
4. W przypadku wniesienia odwołania wobec treści ogłoszenia o zamówieniu lub postanowień specyfikacji istotnych warunków zamówienia Zamawiający może przedłużyć termin składania ofert lub termin składania wniosków.
5. W przypadku wniesienia odwołania po upływie terminu składania ofert bieg terminu związa­nia ofertą ulega zawieszeniu do czasu ogłoszenia przez Izbę orzeczenia.
6. Zamawiający przesyła niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 dni od dnia otrzymania, ko­pię odwołania innym Wykonawcom uczestniczącym w postępowaniu o udzielenie zamówienia, a jeżeli odwołanie dotyczy treści ogłoszenia o zamówieniu lub postanowień specyfikacji istotnych warunków zamówienia, zamieszcza ją również na stronie internetowej, na której jest zamiesz­czone ogłoszenie   
   o zamówieniu lub jest udostępniana specyfikacja, wzywając wykonawców do przystąpienia do postępowania odwoławczego.
7. Wykonawca może zgłosić przystąpienie do postępowania odwoławczego w terminie 3 dni od dnia otrzymania kopii odwołania, wskazując stronę, do której przystępuje, i interes w uzyskaniu rozstrzygnięcia na korzyść strony, do której przystępuje. Zgłoszenie przystąpienia doręcza się Prezesowi Izby w formie pisemnej albo elektronicznej opatrzonej bezpiecznym podpisem elek­tronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu, a jego kopię przesyła się zamawiającemu oraz wykonawcy wnoszącemu odwołanie.
8. Wykonawcy, którzy przystąpili do postępowania odwoławczego, stają się uczestnikami postę­powania odwoławczego, jeżeli mają interes w tym, aby odwołanie zostało rozstrzygnięte na ko­rzyść jednej ze stron.
9. Zamawiający lub odwołujący może zgłosić opozycję przeciw przystąpieniu innego wykonawcy nie później niż do czasu otwarcia rozprawy. Izba uwzględnia opozycję, jeżeli zgłaszający opozy­cję uprawdopodobni, że wykonawca nie ma interesu w uzyskaniu rozstrzygnięcia na korzyść strony, do której przystąpił; w przeciwnym razie Izba oddala opozycję. Postanowienie o uwzględnieniu albo oddaleniu opozycji Izba może wydać na posiedzeniu niejawnym. Na posta­nowienie o uwzględnieniu albo oddaleniu opozycji nie przysługuje skarga.
10. Czynności uczestnika postępowania odwoławczego nie mogą pozostawać w sprzeczności   
    z czynnościami i oświadczeniami strony, do której przystąpił, z zastrzeżeniem zgłoszenia sprzeci­wu,   
    o którym mowa w art. 186 ust. 3, przez uczestnika, który przystąpił do postępowania po stronie zamawiającego.
11. Odwołujący oraz wykonawca wezwany zgodnie z ust. 1 nie mogą następnie korzystać ze środ­ków ochrony prawnej wobec czynności zamawiającego wykonanych zgodnie z wyrokiem Izby lub sądu albo na podstawie art. 186 ust. 2 i 3.

**4. Skarga do sądu.**

4.1. Na orzeczenie Izby stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skar­ga do sądu.

4.2. W postępowaniu toczącym się wskutek wniesienia skargi stosuje się odpowiednio przepisy ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego o apelacji, jeżeli przepisy rozdziału III ustawy prawo zamówień publicznych ( art. 198a-198g) nie stanowią inaczej.

4.3. Skargę wnosi się do sądu okręgowego właściwego dla siedziby Za­mawiającego.

4.4. Skargę wnosi się za pośrednictwem Prezesa Izby w terminie 7 dni od dnia doręczenia orzecze­nia Izby, przesyłając jednocześnie jej odpis przeciwnikowi skargi. Złożenie skargi w placówce pocztowej operatora publicznego jest równoznaczne z jej wniesieniem.

**Załącznik Nr 1 do SIWZ**

**OFERTA**

* 1. Wyrażam chęć uczestnictwa w przetargu nieograniczonym zorganizowanym przez Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy na wykonanie usługi badania satysfakcji klienta wszystkich powiatowych urzędów pracy województwa dolnośląskiego korzystającego z usług i form wsparcia wynikających  
      z Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

CPV: 79311200-9

* 1. **Wykonawca:**

Zarejestrowana nazwa Wykonawcy: ..........................................................................................................................................................

Zarejestrowany adres Wykonawcy: .................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

nr tel. ........................ nr faksu. .................... adres poczty elektronicznej: ................. @...................

3. Wyznaczamy do reprezentowania wykonawcy w czasie trwania procedury przetargowej Panią/Pana : ...........................................................(imię i nazwisko)

4.Oferujemy wykonanie całego zamówienia objętego przetargiem za cenę zgodnie z kwotą z tabeli w pkt. 4.1. w wysokości: netto :………………………………… zł

brutto......................zł, (słownie:................................................................................)

w tym:

4.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa usługi** | **ilość** | **cena brutto za 1 wywiad** | **wartość brutto** |
| Kol | Kol.1 | Kol.2 | Kol.3 | Kol.4=( kol.2 x kol.3) |
| 1 | wywiad kwestionariuszowy z  bezrobotnym i poszukującym pracy | 8410 |  |  |
| 2 | wywiad kwestionariuszowy  z pracodawcą | 590 |  |  |
| 3 | tworzenia bazy danych z zakodowanymi ankietami | X | X |  |
| **SUMA** | | | |  |

4.2.Informujemy, że wybór oferty będzie prowadzić/nie będzie prowadzić\* do powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego. W przypadku gdy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego należy wskazać nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazać ich wartość bez kwoty podatku.

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

\*- odpowiednio skreślić

5.Oferujemy wykonywanie zadania objętego zamówieniem w terminie: do 70 dni od dnia zawarcia umowy.

6.Nasz numer NIP ……………………………………………….REGON…………………………………

7. Nazwiska i stanowiska osób, z którymi można się kontaktować w celu uzyskania dalszych informacji, (jeżeli będą wymagane) podaje się niżej:

1. ..................................... tel ......................... e- mail ....................................................
2. ..................................... tel ......................... e- mail ....................................................

8. Informujemy, że wyceniliśmy wszystkie elementy niezbędne do prawidłowego wykonania umowy, oraz akceptujemy istotne postanowienia umowne (załącznik nr 4 do SIWZ) wraz z ewentualnymi zmianami.

9. Oświadczamy, że część zamówienia:……………………………………………......................................................

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………….. wykonamy przy udziale podwykonawcy. (wpisać zakres)

10. Integralnymi załącznikami niniejszej oferty zgodnie z wymaganiami Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia są:

1. ……………………………………………………………………………………………………………………………………..
2. ……………………………………………………………………………………………………………………………………..
3. ……………………………………………………………………………………………………………………………………..

|  |  |
| --- | --- |
| Data ...................... | ..............................................  *(pieczęć i podpis wykonawcy)* |

**Załącznik Nr 2 do SIWZ**

**Oświadczenia Wykonawcy**

z art. 22 ust.1 ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia 29.01.2004 r.

(tekst jednolity Dz. U. z 2013 r. poz. 907 ze zm.)

Przetarg nieograniczony zorganizowany przez Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy na wykonanie usługi badania satysfakcji klienta wszystkich powiatowych urzędów pracy województwa dolnośląskiego korzystającego z usług i form wsparcia wynikających z Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

CPV: 79311200-9

**Nazwa Wykonawcy …………………………………………………………………………………**

1. Z art. 22 ust.1 ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia 29.01.2004 r. (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r. poz. 907 ze zm.)

Oświadczamy, że posiadamy uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania.

Oświadczamy, że posiadamy wiedzę i doświadczenie.

Oświadczamy, że dysponujemy odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.

Oświadczamy, że spełniamy warunki dotyczące sytuacji ekonomicznej i finansowej.

Jednocześnie, zgodnie z § 3 ust. 1 pkt. 1 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2013r   
w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy, oraz form, w jakich te dokumenty mogą być składane, oświadczam, że brak jest podstaw do wykluczenia nas z przedmiotowego postępowania na podstawie art. 24 ust 1 ustawy PZP.

|  |  |
| --- | --- |
| **Dnia .....................** | **................................................**  ***(pieczęć i podpis wykonawcy)*** |

**Załącznik Nr 3 do SIWZ**

**INFORMACJA O PRZYNALEŻNOŚCI DO GRUPY KAPITAŁOWEJ**

(w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz.U z 2015 poz.184 j.t.)

Przetarg nieograniczony zorganizowany przez Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy na wykonanie usługi badania satysfakcji klienta wszystkich powiatowych urzędów pracy województwa dolnośląskiego korzystającego z usług i form wsparcia wynikających z Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

CPV: 79311200-9

Stosownie do treści art. 26 ust. 2d ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 9 sierpnia 2013 r., poz. 907 z późn. zm.) biorąc udział w postępowaniu nr 13/2015 niniejszym informuję, że:

* 1. **Należymy/Nie należymy**\* do grupy kapitałowej o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 9 sierpnia 2013 r., poz. 907 z późn. zm.)   
     i **złożyliśmy/nie złożyliśmy** oferty do udziału w tym postępowaniu należąc do tej samej grupy kapitałowej.
  2. **Należę** do grupy kapitałowej w skład której wchodzą:

**l.p. Nazwa podmiotu należącego do tej samej grupy kapitałowej**

**1. …………………………………………………………………………….**

**2. ……………………………………………………………………………**

**3. …………………………………………………………………………….**

Prawdziwość powyższych danych potwierdzam własnoręcznym podpisem świadom odpowiedzialności karnej z art. 297 kodeksu karnego.

.......................................................

(pieczątka i podpis Wykonawcy )

Data : ..............................................

**załącznik Nr 4 do SIWZ**

**UMOWA- projekt umowy**

**NR ZAM. PUB. 17/2015**

z dnia ……………. 2015 r.

**CPV 79311200-9**

Zawarta zgodnie z Działem IV – umowy w sprawach zamówień publicznych  
ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r.

Prawo zamówień publicznych (t. j. Dz. U. z 2013r, poz. 907 ze zmianami ), pomiędzy:

Województwem Dolnośląskim - **Dolnośląskim Wojewódzkim Urzędem Pracy przy ul. Ogrodowej 5b, 58-306 Wałbrzych NIP: 886-25-66-413**

reprezentowanym przez:

**……………………………………………. – Dyrektora Dolnośląskiego Wojewódzkiego Urzędu Pracy**

zwanym w dalszej części umowy **Zamawiającym**,

a

**…………………………………………………………………………………………………………………………..**

zwanym w dalszej części umowy **Wykonawcą**

w rezultacie dokonania przez Zamawiającego w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z ustawą Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r. 907 ze zm.) wyboru oferty Wykonawcy na wykonanie usługi badania satysfakcji klienta wszystkich powiatowych urzędów pracy województwa dolnośląskiego korzystającego z usług i form wsparcia wynikających z Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, została zawarta umowa o następującej treści:

**§ 1**

Przedmiotem zamówienia jest usługa badania satysfakcji klienta wszystkich powiatowych urzędów pracy województwa dolnośląskiego korzystającego z usług i form wsparcia wynikających z Ustawy   
z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r., poz.149, z późn. zm.) poprzez badanie ilościowe **CAPI** na próbie n=9000 klientów z 26 powiatowych urzędów pracy.

W terminie do 70 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy Wykonawca przeprowadzi badanie na próbie n=9000 klientów z 26 powiatowych urzędów pracy województwa dolnośląskiego. Próba zostanie podzielona na dwie niezależne grupy o liczebności: grupa 1 - bezrobotni i poszukujący pracy 8410, grupa 2 - pracodawcy 590. W każdej z grup zostanie zrealizowany wywiad kwestionariuszowy według wzoru kwestionariusza – badanie osób bezrobotnych i poszukujących pracy stanowiącego załącznik nr 2, na grupie 2 wzór kwestionariusza – badanie pracodawców stanowiący załącznik nr 3 wraz z wypełnieniem formularzy danych kontaktowych stanowiący załącznik nr 4.

Badanie zostanie przeprowadzone z wykorzystaniem narzędzi badawczych (kwestionariuszy) przygotowanych przez Zamawiającego i przekazanym na spotkaniu z Zamawiającym w dniu podpisania umowy.

* + - * 1. Umowa będzie realizowana na podstawie SIWZ oraz przyjętej oferty Wykonawcy dot. zamówienia publicznego nr 17/2015, stanowiącej załącznik do umowy.
        2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia wraz z zakresem prac składających się na wykonanie przedmiotu umowy został określony w Rozdziale II Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia na wykonanie badania.

**§ 2**

* + 1. Przedmiot umowy, o którym mowa w §1 będzie realizowany przez Wykonawcę w następujących terminach:

1. Zabezpieczenie sposobu gromadzenia elektronicznych wersji ankiet celem ich dalszego przekazywania Zamawiającemu oraz zabezpieczenie odpowiedniej ilości formularzy danych kontaktowych, w terminie …….. .
2. Wprowadzenie polityki bezpieczeństwa danych osobowych i przekazanie jej opisu Zamawiającemu w terminie do …. .
3. Przeprowadzenie szkolenia ankieterów i dostarczenie listy ankieterów z przyporządkowaniem do określonego powiatowego urzędu pracy w terminie …..
4. Zrealizowanie 9000 pozytywnie zweryfikowanych wywiadów w terminie do …..
5. Sukcesywnie przekazywanie wywiadów w formie elektronicznej wraz z papierowymi formularzami danych kontaktowych oraz zbiorczym wykazem (z opisu z oferty) w terminach ….
6. Utworzenie dwóch baz danych w programie Excel (format plików.xls) dla bezrobotnych   
   i poszukujących pracy oraz pracodawców i dostarczenie Zamawiającemu w terminie do ….
   * 1. Badanie zostanie przeprowadzone przez Wykonawcę w okresie nie dłuższym niż 70 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy.
     2. Przedmiot zamówienia powinien być zrealizowany nie później niż do dnia 08.10.2015 r.
     3. Wartość przedmiotu umowy obejmuje wszystkie koszty związane z przeprowadzeniem badania, utworzeniem bazy danych, w szczególności: wynagrodzenie osób zaangażowanych w badanie, koszty związane z zapewnieniem niezbędnego sprzętu i pomieszczeń do przeprowadzenia badania / szkolenia ankieterów, dostarczanie / przesyłanie zakodowanej bazy danych ankiet oraz formularzy danych kontaktowych do Zamawiającego, koszty przygotowania identyfikatorów, zaświadczeń, dostarczenie listów zapowiednich, szkolenia ankieterów również koszty zabezpieczenia i ubezpieczenia.
     4. Wykonawca ponosi ryzyko utraty bądź uszkodzenia przewożonych baz danych, ankiet   
        i papierowych formularzy danych kontaktowych do momentu ich  odebrania przez Zamawiającego.
     5. Wykonawca będzie dostarczał /przesyłał sukcesywnie cząstkowe bazy danych oraz dostarczał/przesyłał ankiety pocztą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail, zgodnie z § 4 ust.2 pkt. 1) lub za pomocą nośników danych np.: pendrive, płyty DVD/CD ROM.
     6. Formularze danych kontaktowych oraz, w przypadku wyboru formy dostarczania ankiet i baz danych na nośnikach danych, także nośniki danych  Wykonawca dostarcza do Zamawiającego na adres Dolnośląskiego Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Wałbrzychu przy ul. Ogrodowej 5 B, pokój nr 210 osobiście bądź pocztą tradycyjną w terminie nie później niż przed upływem 7 dni kalendarzowych od przeprowadzenia wywiadu przez ankietera, przy czym  ostatni termin przekazania ankiet przez Wykonawcę do Zamawiającego nie może być późniejszy niż 60 dni kalendarzowych od podpisania umowy.

**§3**

1. Za wykonanie przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 ust. 1, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w łącznej wysokości :

………………. zł netto (słownie: …………………………………………….)

……………… zł brutto (słownie:……………………………………………………).

1. Zapłata wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1, nastąpi przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę w fakturze/rachunku w terminie 30 dni od dnia otrzymania poprawnie wystawionej faktury/rachunku za wykonany przedmiot zamówienia. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć fakturę/rachunek na adres: Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy w Wałbrzychu, przy ul. Ogrodowej 5b,   
   z dopiskiem „ Wydział Rynku Pracy” w terminie 7 dni kalendarzowych od daty zrealizowania przedmiotu umowy. Za datę zrealizowania płatności uważa się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
2. Podstawą do wystawienia przez Wykonawcę faktury za wykonanie umowy jest podpisany przez obie strony bez zastrzeżeń protokół odbioru.
3. Należność, o której mowa w ust. 1 zaspokaja wszelkie roszczenia Wykonawcy z tytułu wykonania umowy, w tym roszczenia z tytułu przeniesienia na Zamawiającego majątkowych praw autorskich do wszelkich mogących stanowić przedmiot prawa autorskiego wyników prac powstałych w związku   
   z wykonaniem umowy.
4. Wartość przedmiotu umowy obejmuje wszystkie koszty związane z przeprowadzeniem badania,   
   w szczególności: wynagrodzenie osób zaangażowanych w badania, koszty związane z zapewnieniem niezbędnego sprzętu i pomieszczeń do przeprowadzenia badań, koszty dojazdu, zakwaterowania   
   i wyżywienia osób realizujących badania, koszty zabezpieczenia sposobu gromadzenia elektronicznych wersji ankiet, przeprowadzenie badania respondentów, koszty przygotowania i przekazania Zamawiającemu 3 egzemplarzy płyt CD z bazami danych oraz inne koszty niezbędne do wykonania przedmiotu umowy.

**§ 4**

1. Osobami sprawującymi nadzór nad prawidłową realizacją niniejszej umowy są.:
2. Ze strony Zamawiającego – Pani/Pan ……………………… Tel ……….. e-mail ……………

Pan/Pani ……………………… Tel ..….….. e-mail ……………

1. Ze strony Wykonawcy – Pani/Pan ……………………… Tel ……….. e-mail ……………
2. Do bieżących kontaktów w sprawach związanych z wykonaniem, a także z udziałem w spotkaniach, podpisywaniem roboczych dokumentów wynikających z realizacji przedmiotu zamówienia umowy oraz podpisania protokołu odbiorczego przedmiotu zamówienia wyznacza się:
3. ze strony Zamawiającego: Pani/Pan ……………………… Tel ……….. e-mail ……………

Pani/Pan ……………………… Tel ……….. e-mail ……………

1. ze strony Wykonawcy: Pani/Pan ……………………… Tel ……….. e-mail ……………
2. Wszystkie ustalenia pomiędzy przedstawicielami Zamawiającego i Wykonawcy, o których mowa w ust. 1 winny być dokonane w formie pisemnej.
3. Protokół odbioru sporządzony przez Zamawiającego, stanowi załącznik nr 8 do niniejszej umowy.

**§ 5**

1. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 3 ust. 1, Wykonawca przenosi na Zamawiającego majątkowe prawa autorskie do wykonanego przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1, prawo do wyrażania zgody na wykonanie praw zależnych do wykonanych opracowań oraz własność wszystkich egzemplarzy nośników, na których je utrwalono.
2. Przeniesienie majątkowych praw autorskich do wyników prac, o których mowa powyżej następuje   
   z chwilą wypłaty wynagrodzenia, bez ograniczeń co do terytorium, czasu, liczby egzemplarzy, w zakresie wszystkich znanych w chwili zawarcia umowy pól eksploatacji, a w szczególności:
3. utrwalanie, kopiowanie, wprowadzanie do pamięci komputerów i serwerów sieci komputerowych,
4. wystawianie lub publiczną prezentację, w tym podczas seminariów i konferencji,
5. wykorzystanie w materiałach wydawniczych oraz we wszelkiego rodzaju mediach audio-wizualnych   
   i komputerowych,
6. prawo do korzystania z dzieł w całości lub z części oraz ich łączenia z innymi dziełami, opracowanie poprzez: dodanie różnych elementów, uaktualnienie, modyfikację, wielkości i treści całości lub ich części oraz tłumaczenie na różne języki,
7. publikacja i rozpowszechnianie w całości lub w części za pomocą wizji lub fonii, w tym w sieci Internet, łącznie z utrwalaniem w pamięci RAM oraz zezwalaniem na tworzenie i nadawanie kompilacji.
8. Wykonawca zobowiązuje się, że wykonując przedmiot umowy nie naruszy praw majątkowych osób trzecich i przekaże Zamawiającemu wyniki prac z realizacji badań, w tym: bazy danych w stanie wolnym od obciążeń prawami osób trzecich.
9. Wykonawca jest odpowiedzialny względem Zamawiającego za wszelkie wady prawne przedmiotu umowy, a w szczególności za ewentualne roszczenia osób trzecich wynikające z naruszenia praw własności intelektualnej, w tym za nieprzestrzeganie przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim  
   i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2006 r. Nr 90, poz. 631 tj.) w związku z wykonaniem przedmiotu umowy.
10. Utrwalone wyniki prac Wykonawca może pozostawić w swojej siedzibie wyłącznie dla celów dokumentacyjnych.

**§ 6**

* 1. Wykonawca zobowiązuje się do współpracy z Zamawiającym na każdym etapie wykonania przedmiotu umowy.
  2. Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych i ustawowo zastrzeżonych tajemnic.
  3. Przedmiot umowy będzie koordynowany osobiście przez Wykonawcę lub przez osobę przez niego wskazaną w ofercie i realizowany przez osoby wskazane w wykazie osób dołączonym do oferty Wykonawcy.
  4. Wykonawca ma prawo realizacji niniejszej umowy we współpracy ze swoimi współpracownikami,   
     w szczególności z ankieterami, koordynatorami, kierownikami zespołów badawczych i innymi podwykonawcami, za których działania lub zaniechania Wykonawca ponosi odpowiedzialność, jak za własne**.**
  5. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za nadzór nad zatrudnionym personelem oraz dopełnienie wszelkich zobowiązań prawnych związanych z ich zatrudnianiem.
  6. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za bieżącą kontrolę i prawidłowość realizacji usługi w myśl zapisów niniejszej umowy.

**§ 7**

* 1. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
     1. za zwłokę w wykonaniu umowy – w wysokości 0,2% całkowitego wynagrodzenia brutto określonego w umowie w § 3 ust. 1 , za każdy dzień opóźnienia,
     2. za nienależyte wykonanie umowy – w wysokości 10% całkowitego wynagrodzenia brutto określonego w umowie w § 3 ust. 1, za każdy dzień zwłoki, licząc od następnego dnia po upływie terminu usunięcia nieprawidłowości,
     3. kary w pkt. 1) i 2 ) Beda sumowane,
     4. za odstąpienie od realizacji umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – w wysokości 20% całkowitego wynagrodzenia brutto określonego w umowie w § 3 ust. 1.
  2. Wykonawca wyraża zgodę na dokonanie potrącenia kary umownej z wynagrodzenia
  3. Zamawiający może dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego zastrzeżone na jego rzecz kary umowne.
  4. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy:

1. w przypadku realizacji zamówienia przez Wykonawcę w sposób niezgodny z umową, po uprzednim pisemnym wezwaniu Wykonawcy do właściwej realizacji zamówienia w terminie 7 dni od wezwania,
2. w razie zaprzestania działalności przez Wykonawcę lub gdy zostanie złożony wniosek o ogłoszenie upadłości lub likwidacji Wykonawcy.
   1. Odstąpienie od umowy z przyczyn wyżej wskazanych, powinno nastąpić w formie pisemnej w terminie 21 dni od dnia powzięcia wiadomości o tych przyczynach.
   2. Z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, Wykonawca może odstąpić od umowy w terminie 21 dni od dnia powzięcia wiadomości o tych przyczynach.

**§ 8**

* + - 1. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany postanowień niniejszej umowy w następujących przypadkach:

1. nastąpi zmiana stanu prawnego w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu zamówienia,
2. nastąpi konieczność zmiany terminów określonych w umowie, spowodowana obiektywnymi czynnikami uniemożliwiającymi ich dotrzymanie oraz wynika z okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy,
3. nastąpi konieczność zmiany składu osobowego zespołu wykonującego przedmiot umowy, wskazanego w ofercie Wykonawcy, w przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od niego i od osób wchodzących w skład zespołu, takich jak: śmierć, długotrwała choroba zmiana miejsca zamieszkania lub ustanie stosunku pracy, pod warunkiem, że:
4. Wykonawca przedstawi dokumenty potwierdzające przyczynę zmiany osób tj. mi.in. zaświadczenie lekarskie, odpis skróconego aktu zgonu lub oświadczenie o wygaśnięciu współpracy,
5. zaproponowane osoby będą posiadały kwalifikacje zawodowe nie gorsze, niż osoby zastępowane,
6. zachowany pozostanie warunek kumulatywnego spełnienia posiadania kwalifikacji zawodowych osób wchodzących w skład zespołu badawczego, o którym mowa SIWZ.
7. Zamawiający dopuszcza możliwość rozszerzenia składu osobowego zespołu wykonującego przedmiot umowy, wskazanego w ofercie Wykonawcy, w przypadkach zaistnienia zagrożenia nie dotrzymania terminów określonych w SIWZ a ww. rozszerzenie wpłynie pozytywnie na terminową lub jakościową realizację usługi. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia pisemnego uzasadnienia konieczności rozszerzenia składu osobowego zespołu.
   * + 1. Zmiany, o których mowa w ust. 1 będą mogły zostać dokonane na pisemny i uzasadniony wniosek Wykonawcy, za zgodą Zamawiającego.
       2. Zmiany, o których mowa w ust 1 pkt. 1) – 3) mogą zostać wprowadzone jedynie w formie pisemnej tj. aneksów do umowy podpisanych przez obie strony, pod rygorem ich nieważności.
       3. Zmiany, o których mowa w ust. 1 pkt. 4) i 5) nie wymagają aneksu do umowy.
       4. Zmiana umowy dokonana z naruszeniem art. 144 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych jest nieważna.
       5. Nie stanowi istotnych zmiany umowy w rozumieniu art. 144 ustawy Prawo zamówień publicznych:
8. zmiana danych związanych z obsługą administracyjno-organizacyjną umowy (np. zmiana nr rachunku bankowego);
9. zmiany danych teleadresowych, zmiany osób wskazanych do kontaktów między stronami.

**§ 9**

W sprawa nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r. poz. 907 ze zmianami), postanowienia Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia wraz z załącznikami, zgodnie   
z którą było przeprowadzone postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego oraz przepisy ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych ( tj. Dz. U z 2006r nr 90 poz. 631 ze zm. ) oraz przepisy ustawy z dn. 09 sierpnia 1997r o ochronie danych osobowych ( tj. Dz. U z 2014r poz. 1182 tj.).

**§ 10**

Ewentualne spory mogące wyniknąć na tle wykonania postanowień niniejszej umowy, Strony zobowiązują się do rozstrzygnięcia w sposób polubowny. W razie braku efektów takiego działania, Strony poddają spór rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy dla filii Zamawiającego we Wrocławiu.

**§ 11**

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach: po jednym dla każdej ze Stron.

**Zamawiający: Wykonawca:**

**………………….............. …………………………**

**załącznik Nr 5 do SIWZ**

# **WYKAZ USŁUG**

**Dot.:** Przetarg nieograniczony zorganizowany przez Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy na wykonanie usługi badania satysfakcji klienta wszystkich powiatowych urzędów pracy województwa dolnośląskiego korzystającego z usług i form wsparcia wynikających z Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

CPV: 79311200-9

**Nazwa Wykonawcy …………………………………………………………………………………………..……**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Opis badań** | **Ilość ankietowanych osób** | **Wartość brutto wykonanych poszczególnych badań** | **Data wykonania** | **Odbiorca usługi (nazwa, adres, nr tel.)** | **Uwagi** |
| 1. |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |  |  |

*Uwaga:*

Do wykazu należy dołączyć dowody od poprzednich zamawiających potwierdzające, że wykazane   
w załączniku Nr 5 do SIWZ zadania, zostały wykonane należycie.

**Załącznik Nr 6 do SIWZ**

**WYKAZ OSÓB**

**Dot.:** Przetarg nieograniczony zorganizowany przez Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy na wykonanie usługi badania satysfakcji klienta wszystkich powiatowych urzędów pracy województwa dolnośląskiego korzystającego z usług i form wsparcia wynikających z Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

CPV: 79311200-9

**Nazwa Wykonawcy …………………………………………………………………………………**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Imię i nazwisko** | **Doświadczenie;**  **Wykształcenie**  **(z podaniem okresu i tematyki realizowanych badań)** | **Zakres wykonywanych czynności** **w realizacji zamówienia, którego dotyczy SIWZ** | **Podstawa dysponowania osobą\*** |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |
| 6. |  |  |  |  |
| 7. |  |  |  |  |
| 8. |  |  |  |  |

Data:...............................................................................................................

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Imiona i nazwiska osób uprawnionych Podpisy osób uprawnionych do

do reprezentowania Wykonawcy reprezentowania Wykonawcy

W przypadku przedstawienia wykazu osób, którymi będzie dysponował Wykonawca winno być załączone zobowiązanie innych podmiotów do udostępnienia osób zdolnych do wykonania zamówienia.

**\***Należy podać, czy dana osoba jest zatrudniona na podstawie stosunku pracy czy stosunku cywilnoprawnego (umowa zlecenie, umowa o dzieło) albo czy przedłożone zostało pisemne zobowiązanie innego / innych podmiotu / podmiotów do udostępnienia osoby / osób zdolnej / zdolnych do wykonania zamówienia.

**Załącznik Nr 7 do SIWZ**

do opracowania i przedstawienia przez Wykonawców razem z ofertą – zgodnie z pkt 16 Rozdz. II SIWZ- służy do oceny oferty

**Szczegółowy opis badania satysfakcji klienta.**

1. **Szczegółowy opis badania satysfakcji klienta w tym:**
   1. Opis organizacji pracy;
   2. Harmonogram realizacji zamówienia;
   3. Opis polityki bezpieczeństwa danych;
   4. oraz dołączenia posiadanych zaświadczeń dotyczących stosowania w swojej pracy standardów jakości realizacji badań rynku i opinii społecznej w terenie

.................................................................................

……………………………………………

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Imiona i nazwiska osób uprawnionych Podpisy osób uprawnionych do

do reprezentowania Wykonawcy reprezentowania Wykonawcy

**Załącznik Nr 8 do SIWZ**

załącznik nr 1 do umowy

**PROTOKÓŁ ODBIORCZY PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

sporządzony w dniu **………………….** w Wałbrzychu

w sprawie odbioru przedmiotu umowy nr **17/2015** z dn. **…………………**

Zamawiający: **Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy**

**ul. Ogrodowa 5b**

**58-306 Wałbrzych**

***NIP: 886-25-66-413***

Wykonawca:**………………………………………………………………………………………………………**

**NIP: ……………………..**

Przedmiotem zamówienia było przeprowadzenie badania satysfakcji klienta wszystkich powiatowych urzędów pracy województwa dolnośląskiego korzystającego z usług i form wsparcia wynikających z Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r., poz.149, z późn. zm.) poprzez badanie ilościowe **CAPI** na próbie n=9000 klientów z 26 powiatowych urzędów pracy.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Wyszczególnienie** | **Data dostarczenia/**  **wykonania usługi** | **Uwagi** |
| 1. | Przeprowadzenie szkolenia ankieterów zgodnie z harmonogramem zamówienia. |  |  |
| 2. | Wprowadzenie polityki bezpieczeństwa danych osobowych zgodnie z harmonogramem zamówienia. |  |  |
| 3. | Przekazywanie do Dolnośląskiego Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Wałbrzychu terminowo cząstkowych baz danych dla grup: bezrobotni i poszukujący pracy oraz pracodawcy zgodnie z harmonogramem zamówienia. |  |  |
| 4. | Przekazywanie do Dolnośląskiego Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Wałbrzychu terminowo zrealizowanych wywiadów kwestionariuszowych w formie elektronicznej oraz formularzy danych kontaktowych w formie papierowej zgodnie z harmonogramem zamówienia. |  |  |
| 5. | Przeprowadzenie 590 pozytywnie zweryfikowanych przez Zamawiającego wywiadów na grupie pracodawcy. |  |  |
| 6. | Przeprowadzenie 8410 pozytywnie zweryfikowanych przez Zamawiającego wywiadów na grupie bezrobotni i poszukujący pracy |  |  |
| 7. | Przekazanie do Dolnośląskiego Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Wałbrzychu terminowo kompletnych baz danych dla grup: bezrobotni i poszukujący pracy oraz pracodawcy zgodnie z harmonogramem zamówienia. |  |  |

Niniejszym zaświadcza się, że usługa została wykonana:

1. Bez zastrzeżeń\*,
2. Z zastrzeżeniami\*.

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Załącznik nr 9 do SIWZ**

załącznik nr 2 do umowy

Numer

**BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA – osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy**

**POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W** ……………………………….

WOJEWÓDZTWO …………………………………. dzień/miesiąc/rok wywiadu ………/………/………

Jestem przedstawicielem instytucji badającej jakość obsługi klienta w urzędzie pracy. Gwarantuję poufność badania. Urząd pracy chce coraz lepiej spełniać oczekiwania klientów. Pana/i odpowiedzi pomogą poprawić te obszary działalności, w których pomoc nie jest jeszcze w pełni satysfakcjonująca. Każda Pana/i odpowiedź będzie istotna. Proszę o rozmowę trwającą ok. 10 minut.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **METRYCZKA** | | | |
| **M1. Status** | os. bezrobotna | **M5. Czas pozostawania w rejestrze urzędu pracy od ostatniej rejestracji** | <3 miesiące |
| os. poszukująca pracy | 3 - 6 miesięcy |
| **M2. Płeć** (nie odczytywać) | kobieta | >6 -12 miesięcy |
| mężczyzna | >12 - 24 miesiące |
| **M3. Rok urodzenia** |  | >24 miesiące |
| **M4. Wykształcenie** | gimnazjalne lub poniżej | **Dotyczy tylko osób bezrobotnych**  **M6. Aktualny profil pomocy** | I profil |
| zasadnicze zawodowe | II profil |
| średnie zawodowe | III profil |
| średnie ogólnokształcące | Nie wiem |
| policealne |
| wyższe |

1. Czego oczekiwał/a Pan/i w ciągu ostatniego roku od urzędu pracy i jaką pomoc otrzymał/a Pan/i? Jak ocenia Pan/i otrzymaną dotychczas pomoc w skali od 1 do 5, gdzie*:* 1 – pomoc w ogóle nie spełniła moich oczekiwań, 5 – pomoc całkowicie spełniła moje oczekiwania

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Os. Bezrobotna** | | | **Os. Poszukująca pracy** | | |
|  | Oczekiwane | Otrzymane | Ocena | Oczekiwane | Otrzymane | Ocena |
| **Szkolenie/studia podyplomowe/ kurs/ przygotowanie zawodowe dorosłych/ stypendium za dalszą naukę** |  |  |  |  |  |  |
| **Staż** |  |  |  |  | | |
| **Oferta pracy w kraju** |  |  |  |  |  |  |
| **Zasiłek** |  |  |  |  | | |
| **Ubezpieczenie zdrowotne** |  |  |  |
| **Dofinansowanie/ pożyczka na podjęcie działalności** |  |  |  |
| **Oferta pracy zagranicą** |  |  |  |  |  |  |
| **Poradnictwo zawodowe (nauka pisania dokumentów aplikacyjnych, nauka aktywnego poszukiwania pracy, autoprezentacja, testy kompetencji zawodowych itp.)** |  |  |  |  |  |  |
| **Finansowanie kosztów przejazdu/ zakwaterowania** |  |  |  |  | | |

2. Na satysfakcję klienta wpływają różne wymiary obsługi w urzędzie. Jakie mają dla Pana/i znaczenie (istotność)? Jak je Pan/i ocenia na podstawie swoich doświadczeń we współpracy z urzędem pracy w ciągu ostatniego roku?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Istotność: 1 – w ogóle nie są dla mnie istotne,**  **5 – są dla mnie bardzo istotne;**  **Ocena: 1 - w ogóle nie jestem usatysfakcjonowany/a 5 – jestem bardzo usatysfakcjonowany/a** | **Istotność** | **Ocena** |
| **zaangażowanie pracowników** pomocność,pełna gotowość znalezienia rozwiązania i pomocy, zgodnie z potrzebami, indywidualne traktowanie i dopasowywanie oferty pomocy |  |  |
| **wiedza i kompetencje pracowników** fachowość, profesjonalizm |  |  |
| **komunikacja** sprawny i niezakłócany przekaz informacji, szybkość reakcji na zapytanie, jasna, prosta, czytelna i zrozumiała informacja, dostosowana do potrzeb odbiorcy, łatwość w znalezieniu właściwej informacji  **0 - nie korzystałem/am z wyszczególnionego rodzaju komunikacji** | | |
| **na stronie internetowej** |  |  |
| **telefoniczna** |  |  |
| **na miejscu z doradcą klienta** |  |  |
| **e-mail** |  |  |
| **skuteczność w rozwiązaniu problemu** doprowadzenie sprawy do końca za pomocą narzędzi adekwatnie do problemu i w obiecanym terminie |  |  |
| **czas obsługi i oczekiwania na nią** - czas poświęcony na rozmowę z klientem, możliwość umówienia się na spotkanie |  |  |
| **kultura osobista i życzliwość** wizerunek, estetyka i kulturalny język obsługi, takt, uprzejmość, wczuwanie się, wykazywanie troski, słuchanie |  |  |
| **przystępność** odległość urzędu od miejsca zamieszkania, godziny otwarcia i obsługi telefonicznej, dobre wyposażenie w niezbędny sprzęt np. do siedzenia, pisania, można skorzystać z drukarki, skanera, ksero, toalety, jest porządek i czystość w pomieszczeniach, przyjazność, dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych |  |  |
| **dostępność form wsparcia przewidzianych dla klientów urzędu** szansa na otrzymanie wsparcia, które Panu/i przysługuje |  |  |

3. Czy kiedykolwiek przed czerwcem 2014 r. korzystał/a Pan/i z usług urzędu pracy?

a. Tak

b. Nie 🡪 proszę zakończyć wywiad

c. Trudno powiedzieć 🡪 proszę zakończyć wywiad

4. Od czerwca 2014 r. nastąpiły zmiany w zakresie wsparcia oferowanego przez urząd klientom. Czy uważa Pan/i, że obecnie jest więcej możliwości wsparcia?

a. Tak

b. Nie

c. Trudno powiedzieć

**Załącznik nr 10 do SIWZ**

załącznik nr 3 do umowy

Numer

**BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA – pracodawcy**

**POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W** ……………………………….

WOJEWÓDZTWO …………………………………. dzień/miesiąc/rok wywiadu ………/………/………

Jestem przedstawicielem instytucji badającej jakość obsługi klienta w urzędzie pracy. Gwarantuję poufność badania. Urząd pracy chce coraz lepiej spełniać oczekiwania klientów. Pana/i odpowiedzi pomogą poprawić te obszary działalności, w których pomoc nie jest jeszcze w pełni satysfakcjonująca. Każda Pana/i odpowiedź będzie istotna. Proszę o rozmowę trwającą ok. 10 minut.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **METRYCZKA** | | | |
| **M1. Ile osób Pan/i zatrudnia?** |  | **M4. Od kiedy istnieje firma/ instytucja?** | <6 miesięcy |
| **M2. Sektor** | publiczny | >6 -12 miesięcy |
| prywatny | >12 - 24 miesiące |
| **M3. Stanowisko zajmowane w firmie/ instytucji** | właściciel/ osoba zarządzająca jednostką | >24 miesiące - 5 lat |
| pracownik kadr/ HR | >5 lat |
| inne |

1. Czego oczekiwał/a Pan/i w ciągu ostatniego roku od urzędu pracy i jaką pomoc otrzymał/a Pan/i? Jak ocenia Pan/i otrzymaną dotychczas pomoc w skali od 1 do 5, gdzie*:* 1 – pomoc w ogóle nie spełniła moich oczekiwań, 5 – pomoc całkowicie spełniła moje oczekiwania

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Oczekiwane | Otrzymane | Ocena |
| **Znalezienie kandydata do pracy** |  |  |  |
| **Organizacja stażu** |  |  |  |
| **Dofinansowanie/pożyczka na wyposażenie miejsca pracy/”grant” na telepracę** |  |  |  |
| **Refundacja/dofinansowanie części wynagrodzeń** |  |  |  |
| **Organizacja robót publicznych/prac interwencyjnych/przygotowania zawodowego dorosłych** |  |  |  |
| **Kształcenie własne/pracowników** |  |  |  |
| **Udzielanie informacji/poradnictwo** |  |  |  |

2. Na satysfakcję klienta wpływają różne wymiary obsługi w urzędzie. Jakie mają dla Pana/i znaczenie (istotność)? Jak je Pan/i ocenia na podstawie swoich doświadczeń we współpracy z urzędem pracy w ciągu ostatniego roku?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Istotność: 1 – w ogóle nie są dla mnie istotne,**  **5 – są dla mnie bardzo istotne;**  **Ocena: 1 - w ogóle nie jestem usatysfakcjonowany/a 5 – jestem bardzo usatysfakcjonowany/a** | **Istotność** | **Ocena** |
| **zaangażowanie pracowników** pomocność,pełna gotowość znalezienia rozwiązania i pomocy, zgodnie z potrzebami, indywidualne traktowanie i dopasowywanie oferty pomocy |  |  |
| **wiedza i kompetencje pracowników** fachowość, profesjonalizm |  |  |
| **komunikacja** sprawny i niezakłócany przekaz informacji, szybkość reakcji na zapytanie, jasna, prosta, czytelna i zrozumiała informacja, dostosowana do potrzeb odbiorcy, łatwość w znalezieniu właściwej informacji  0- nie korzystałem/am z wyszczególnionego rodzaju komunikacji | | |
| **na stronie internetowej** |  |  |
| **telefoniczna** |  |  |
| **na miejscu z doradcą klienta** |  |  |
| **e-mail** |  |  |
| **skuteczność w rozwiązaniu problemu** doprowadzenie sprawy do końca za pomocą narzędzi adekwatnie do problemu i w obiecanym terminie |  |  |
| **czas obsługi i oczekiwania na nią** - czas poświęcony na rozmowę z klientem, chęć i gotowość do świadczenia pomocy, możliwość umówienia się na spotkanie |  |  |
| **kultura osobista i życzliwość** wizerunek, estetyka i kulturalny język obsługi, takt, uprzejmość, wczuwanie się, wykazywanie troski, słuchanie |  |  |
| **przystępność** odległość urzędu od miejsca zamieszkania, godziny otwarcia i obsługi telefonicznej, dobre wyposażenie w niezbędny sprzęt np. do siedzenia, pisania, można skorzystać z drukarki, skanera, ksero, toalety, jest porządek i czystość w pomieszczeniach, przyjazność, dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych |  |  |
| **dostępność form wsparcia przewidzianych dla klientów urzędu** szansa na otrzymanie wsparcia, które Panu/i przysługuje |  |  |

3. Czy kiedykolwiek przed czerwcem 2014 r. korzystał/a Pan/i z usług urzędu pracy?

a. Tak

b. Nie 🡪 proszę zakończyć wywiad

c. Trudno powiedzieć 🡪 proszę zakończyć wywiad

4. Od czerwca 2014 r. nastąpiły zmiany w zakresie wsparcia oferowanego przez urząd klientom. Czy uważa Pan/i, że obecnie jest więcej możliwości wsparcia?

a. Tak

b. Nie

c. Trudno powiedzieć

**Załącznik nr 11 do SIWZ**

załącznik nr 4 do umowy

**Formularz danych kontaktowych**

**Numer:**

**Data wypełnienia kwestionariusza:**

**Godzina wypełnienia kwestionariusza:**

**Miejsce wypełnienia kwestionariusza (np. urząd pracy, dom, siedziba firmy):**

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu kontaktu telefonicznego ze strony przedstawiciela zamawiającego badanie w celu weryfikacji poprawności pracy ankietera.

**Podpis respondenta i data:**

**Numer telefonu respondenta:**